Santander

Regulamin kont
dla klientów indywidualnych

1 9999
lub z zagranicy +48 61 81 1 9999

santander.pl

Regulamin kont

dla klientów indywidualnych

Obowiązuje od 21.07.2025 r.

Spis treści

Informacje ogólne ... 4

Co warto wiedzieć o tym regulaminie ... 4

Informacje o koncie ... 4

Jak otwieramy konto i jakich dokumentów potrzebujemy, żeby otworzyć i prowadzić Twoje konto ... 4

Jak otworzyć konto dla osoby małoletniej ... 5

Co musisz wiedzieć o koncie wspólnym ... 6

Jak zidentyfikujemy Cię na infolinii ... 6

Co musisz zrobić, gdy zmienią się Twoje dane osobowe lub kontaktowe ... 7

Jak zastrzeżesz konto i dokument tożsamości ... 7

Kim jest pełnomocnik i na jakich zasadach może dysponować kontem ... 7

Jak złożysz dyspozycję wkładem na wypadek śmierci ... 8

Oprocentowanie, opłaty i prowizje ... 9

Jak ustalamy oprocentowanie konta ... 9

Co zrobimy, gdy nastąpi czasowa lub trwała przerwa publikacji wskaźnika referencyjnego ... 12

Jak obliczamy odsetki i naliczamy podatek ... 13

Jak pobieramy opłaty i prowizje ... 13

Transakcje ... 14

Jakie rodzaje transakcji płatniczych wykonujemy ... 14

Jak przyjmujemy i wykonujemy transakcje płatnicze ... 14

Jak wpłacisz gotówkę ... 17

Jak wypłacisz gotówkę ... 18

Jakie są zasady realizacji transakcji bezgotówkowych ... 19

Jak wykonujemy transakcje bezgotówkowe ... 21

Co musisz wiedzieć o zleceniach stałych ... 24

Jak wykonujemy polecenia zapłaty ... 24
Kiedy i jak wpłacimy pieniądze na Twoje konto ... 26
Zasady odpowiedzialności ... 26
Jaki jest zakres naszej i Twojej odpowiedzialności ... 26
Wyciągi i informacje o zmianach ... 29
Jak przekazujemy Ci wyciągi, informacje i zestawienia ... 29
Jak informujemy Cię o zmianach w umowie ramowej ... 30
Kiedy możemy zmienić regulamin ... 31
Rozwiązanie umowy ... 32
Co musisz wiedzieć o rozwiązaniu i wygaśnięciu umowy oraz zamknięciu konta ... 32
Jak wypłacamy koszty pogrzebu i środki należne spadkobiercom ... 35
Reklamacje ... 35
Jak obsługujemy reklamacje ... 35
Dodatkowe informacje ... 36
Inne postanowienia ... 36
Pierwszeństwo dokumentów umowy ramowej zawartej w ramach działalności przejętej przez Santander Bank Polska S.A. 9.11.2018 r. ... 38
Pełnomocnictwa udzielone do 9.11.2018 r. w związku z umową ramową zawartą w ramach działalności przejętej przez Santander Bank Polska S.A. 9.11.2018 r. ... 38
Słowniczek ... 39

Informacje ogólne

Co warto wiedzieć o tym regulaminie

1. W **regulaminie** opisujemy warunki, na jakich otwieramy i prowadzimy rachunki bankowe, w tym **rachunki płatnicze**, dla **klientów indywidualnych**. Mogą być to: rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe, oszczędnościowe, powiernicze i rachunki terminowej lokaty oszczędnościowej.
2. Nasza siedziba znajduje się w Warszawie przy al. Jana Pawła II 17, 00-854 Warszawa, adres poczty elektronicznej: kontakt@santander.pl. Listę **naszych placówek** znajdziesz na www.santander.pl.
3. Naszym organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
4. Niektóre pojęcia w tekście mają swoje definicje. Umieściliśmy je na końcu regulaminu w Słowniczku. Pierwsze użycie tych pojęć zaznaczyliśmy **pogrubioną czcionką**.
5. Wszędzie tam, gdzie pojawia się „**my**” – oznacza to **bank**, a tam, gdzie pojawia się „**Ty**” – oznacza to klienta.
6. Zachowujemy tajemnicę bankową. Nie ujawnimy, że masz u nas **konto**, ile pieniędzy na nim przechowujesz ani jakie są na nim obroty. Wyjątkiem są sytuacje, gdy prawo nakazuje nam przekazać te informacje uprawnionemu organowi.
7. Językiem obowiązującym w relacjach między nami a Tobą jest język polski. **Umowę** o konto zawieramy w języku polskim i w tym języku będziemy się porozumiewali w okresie jej obowiązywania.

Informacje o koncie

Jak otwieramy konto i jakich dokumentów potrzebujemy, żeby otworzyć i prowadzić Twoje konto

1. Otwieramy i prowadzimy konto na podstawie umowy, którą z Tobą zawieramy. Przed otwarciem konta musisz przedłożyć **dokumenty**, których wymagamy. Dokumenty muszą być zgodne z aktualnym stanem faktycznym i prawnym.
2. Nie otworzymy Ci kolejnego konta, jeżeli masz już maksymalną liczbę kont danego rodzaju w danej walucie. Maksymalne liczby kont wskazujemy na stronie www.santander.pl/komunikaty-konta.
3. Na **Karcie Identyfikacyjnej** składasz wzór podpisu. Musisz to zrobić własnoręcznie w naszej placówce. Jeśli będziesz podpisywać zlecenia w placówce – podpis musi być zgodny ze wzorem. Takie karty mają też przedstawiciel ustawowy i pełnomocnik.

4. Możesz złożyć odpisy albo kserokopie dokumentów, których wymagamy, jeśli okażesz nam ich oryginały albo jeśli będą poświadczone za zgodność z oryginałem (jak to zrobić, piszemy w punkcie 5 poniżej).
5. Jeśli przesyłasz nam korespondencyjnie dokumenty urzędowe, musisz dostarczyć ich oryginały lub kopie poświadczone za zgodność z oryginałem. Poświadczyć za zgodność z oryginałem może:
   a. notariusz lub
   b. inna instytucja, która ma takie uprawnienia ustawowe w danym państwie.
6. Jeśli przesyłasz nam korespondencyjnie dokumenty prywatne, tożsamość osób i własnoręczność ich podpisów na tych dokumentach musi potwierdzić:
   a. notariusz lub
   b. polska placówka dyplomatyczna lub konsularna, lub
   c. inna instytucja, która ma takie uprawnienia ustawowe w danym państwie.
7. Jeżeli dokumenty sporządzono za granicą, możemy domagać się apostille, legalizacji lub uwierzytelnienia przez polską placówkę dyplomatyczną albo konsularną.
8. Jeśli dokumenty są w języku obcym, wymagamy ich tłumaczenia przez tłumacza przysięgłego.

Jak otworzyć konto dla osoby małoletniej

1. Jeśli jesteś osobą małoletnią, umowę w Twoim imieniu może zawrzeć Twój przedstawiciel ustawowy.
2. Jeśli jesteś osobą małoletnią, która ukończyła 13 lat, możesz:
   a. zawrzeć umowę samodzielnie – jeśli Twój przedstawiciel ustawowy zgodzi się na to pisemnie,
   b. korzystać z pieniędzy na koncie w granicach zwykłego zarządu – jeśli Twój przedstawiciel ustawowy nie sprzeciwi się temu pisemnie.
3. Przed ukończeniem 13 lat nie możesz zlecać żadnych czynności, które dotyczą Twojego konta. Wyjątkiem jest sytuacja opisana w pkt 4.
4. Jeśli jesteś osobą, która skończyła 7 lat i nie skończyła 13 lat, możesz – na wniosek Twojego przedstawiciela ustawowego – korzystać z pieniędzy na koncie wyłącznie używając **karty debetowej** lub **usług Santander online**. Możesz to robić tylko w ograniczonym zakresie po to, żeby wykonywać drobne bieżące sprawy życia codziennego.
5. Twój przedstawiciel ustawowy jest upoważniony do korzystania z pieniędzy na Twoim koncie w granicach zwykłego zarządu.
6. Czynności wykonywane w granicach zwykłego zarządu to **dyspozycje** obciążające konto, które łącznie nie przekraczają kwoty 8 000 zł w miesiącu kalendarzowym. Limit zwykłego zarządu na kolejny miesiąc odnawiamy pierwszego dnia kolejnego miesiąca o godz. 5.00.

7. Jako osoba małoletnia możesz bez zgody przedstawiciela ustawowego swobodnie dysponować swoim zarobkiem, chyba że sąd opiekuńczy z ważnych powodów postanowi inaczej. Jeśli zarobek przekracza kwotę zwykłego zarządu i chcesz nim zadysponować, możesz to zrobić w oddziale banku.
8. Jeśli Ty lub Twój przedstawiciel ustawowy chcecie wykonywać czynności, które przekraczają granice zwykłego zarządu, musicie przedstawić nam zgodę sądu opiekuńczego.
9. Twój przedstawiciel ustawowy jest zobowiązany na bieżąco sprawdzać prawidłowość transakcji płatniczych i saldo Twojego konta.

Co musisz wiedzieć o koncie wspólnym

1. Konto wspólne prowadzimy dla co najmniej dwóch osób**.**
2. Konto wspólne otwieramy wyłącznie dla:
   a. **rezydentów**;
   b. osób, które mają pełną zdolność do czynności prawnych.
3. Działania lub zaniechania – Twoje lub innych **posiadaczy** konta wspólnego – wywołują skutki i solidarną odpowiedzialność dla Was wszystkich.
4. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeśli nie możemy wykonać Twojej dyspozycji, gdyż wcześniej wykonaliśmy dyspozycję innego posiadacza konta wspólnego.
5. Każdy z posiadaczy może wypowiedzieć umowę.
6. Informuj pozostałych posiadaczy o swoich dyspozycjach.
7. Nie możesz innemu posiadaczowi konta zabronić składania dyspozycji, chyba że masz odpowiednie prawomocne orzeczenie sądu i nam je okażesz.
8. Do konta wspólnego nie możesz złożyć dyspozycji wkładem na wypadek śmierci. Nie możesz również pokryć z niego kosztów pogrzebu. Piszemy o tym w rozdziale Jak złożysz dyspozycję wkładem na wypadek śmierci i Jak wypłacamy koszty pogrzebu i środki należne spadkobiercom.
9. Śmierć współposiadacza konta nie powoduje wygaśnięcia umowy. Konto prowadzimy dalej dla pozostałych posiadaczy. Nie wymaga to zmiany umowy. Całość środków zgromadzonych na koncie pozostawiamy do dyspozycji pozostałym posiadaczom.

Jak zidentyfikujemy Cię na infolinii

1. Na naszej **infolinii** zidentyfikujemy Cię za pomocą:
   a. Twoich odpowiedzi na pytania, które dotyczą znanych Ci danych lub
   b. jednorazowego **kodu autoryzacyjnego** – wyślemy Ci go na numer telefonu komórkowego, który wcześniej z Tobą uzgodniliśmy lub jeśli korzystasz z usług Santander online:
   c. numeru NIK i hasła wykorzystywanych do obsługi telefonicznej lub

   d. **mobilnej autoryzacji** lub
   e. bezpośredniego połączenia z infolinią dostępnego po zalogowaniu do aplikacji Santander mobile.
2. Na infolinii otrzymasz pomoc merytoryczną i techniczną.

Co musisz zrobić, gdy zmienią się Twoje dane osobowe lub kontaktowe

1. Musisz nas niezwłocznie zawiadomić o każdej zmianie Twoich danych osobowych i kontaktowych. Możesz to zrobić:
   a. osobiście w naszej placówce lub
   b. w inny sposób, który z Tobą uzgodnimy.
2. Jeśli tego nie zrobisz, może to mieć dla Ciebie negatywne skutki.

Jak zastrzeżesz konto i dokument tożsamości

1. Możesz zastrzec swoje konto i dokument tożsamości oraz odwołać ich zastrzeżenie.
2. Zastrzec i odwołać zastrzeżenie możesz osobiście w naszej placówce lub na infolinii.
3. Zastrzeżenie obowiązuje do czasu, aż je odwołasz.
4. Odpowiadamy za następstwa tego, że zrealizowaliśmy dyspozycje na podstawie zastrzeżonych dokumentów tożsamości. Odpowiadamy za nie od chwili, w której przyjęliśmy zastrzeżenie, do chwili, w której je odwołasz.

Kim jest pełnomocnik i na jakich zasadach może dysponować kontem

1. Jeśli masz pełną zdolność do czynności prawnych, możesz ustanowić pełnomocnika do konta. Będzie on mógł wykonywać określone czynności (składać oświadczenia) w Twoim imieniu i na Twoją rzecz. Pełnomocnika może ustanowić każdy z posiadaczy konta wspólnego.
2. Pełnomocnik musi:
   a. być osobą fizyczną;
   b. mieć pełną zdolność do czynności prawnych.
3. Nie przyjmujemy pełnomocnictw, w których jest warunek, że dyspozycję musi złożyć dwóch lub więcej pełnomocników łącznie.
4. Pełnomocnik nie może udzielać dalszych pełnomocnictw, chyba że wynika to wyraźnie z treści pełnomocnictwa.
5. Udzielasz pełnomocnictwa oraz je odwołujesz w formie pisemnej. Udostępniamy wzory pełnomocnictw w naszych placówkach.

6. Możesz udzielić pełnomocnictwa poza naszą placówką. Pełnomocnictwo takie będzie skuteczne, jeżeli zaakceptujemy jego treść. Pełnomocnictwo musisz złożyć w jednej z form:
   a. aktu notarialnego;
   b. pisemnej, z podpisami poświadczonymi zgodnie z zasadami, które opisaliśmy w rozdziale Jak otwieramy konto i jakich dokumentów potrzebujemy, żeby otworzyć i prowadzić Twoje konto pkt od 5 do 8;
   c. elektronicznej z kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
7. Pełnomocnictwo obowiązuje od momentu określonego w jego treści, najwcześniej jednak od dnia, w którym je otrzymaliśmy w akceptowanej przez nas formie i treści.
8. Pełnomocnictwo przestaje obowiązywać w momencie określonym w treści odwołania pełnomocnictwa, najwcześniej:
   a. w chwili, gdy je otrzymamy – gdy doręczasz je osobiście;
   b. następnego **dnia roboczego** po dniu, w którym je otrzymaliśmy w naszej placówce – gdy dostajemy je pocztą.
9. Z chwilą Twojej śmierci albo zamknięcia ostatniego Twojego konta wygasają wszystkie udzielone przez Ciebie pełnomocnictwa do kont.
10. Nie ponosimy odpowiedzialności za dyspozycje pełnomocnika złożone do momentu, w którym otrzymamy wiarygodną informację o Twojej śmierci.

Jak złożysz dyspozycję wkładem na wypadek śmierci

1. Jako posiadacz rachunku oszczędnościowego, rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej możesz złożyć dyspozycję wkładem na wypadek śmierci. To oznacza, że pisemnie zlecasz nam wypłatę określonej kwoty z tych rachunków po Twojej śmierci osobom, które wskazujesz. Mogą to być: żona, mąż, wstępni, zstępni lub rodzeństwo. Musisz podać nam ich dane osobowe i kontaktowe oraz je zaktualizować, jeśli się zmienią.

> **Dodatkowa informacja**
>
> Wstępni to przodkowie w linii prostej, np. rodzice, dziadkowie, pradziadkowie.
>
> Zstępni to potomkowie w linii prostej, np. dzieci, wnuki, prawnuki.

2. Możesz złożyć więcej niż jedną dyspozycję wkładem na wypadek śmierci. Pierwszeństwo ma dyspozycja, którą składasz później.
3. Maksymalna kwota wypłaty to dwudziestokrotność przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku za ostatni miesiąc przed śmiercią posiadacza. Wysokość tego wynagrodzenia ogłasza Prezes Głównego Urzędu Statystycznego. Informacje o wysokości wynagrodzenia znajdziesz na Główny Urząd Statystyczny / Podstawowe dane. Kwota ta jest górną granicą wszystkich Twoich dyspozycji wkładem na wypadek śmierci (łącznie u nas i w innych bankach).

4. Możesz w każdym czasie na piśmie zmienić lub odwołać dyspozycję wkładem na wypadek śmierci.
5. Osoby, którym na podstawie dyspozycji wkładem na wypadek śmierci wypłacono kwoty powyżej maksymalnej kwoty wypłaty, mają obowiązek zwrócić nadwyżkę Twoim spadkobiercom.
6. Kwota, którą wypłaciliśmy zgodnie z dyspozycją wkładem na wypadek śmierci, nie wchodzi do spadku.
7. Wypłacimy kwotę dyspozycji wkładem na wypadek śmierci na podstawie odpisu aktu zgonu oraz dokumentów, które wykazują stopień pokrewieństwa z Tobą, i innych dokumentów, jeżeli wymaga tego prawo.

Dodatkowa informacja

Czym się różni pełnomocnictwo od dyspozycji wkładem na wypadek śmierci?

Dyspozycja wkładem na wypadek śmierci nie jest pełnomocnictwem.

Pełnomocnika upoważniasz do określonych czynności, które może on wykonywać w Twoim imieniu za Twojego życia.

Dyspozycja wkładem na wypadek śmierci to wskazanie, komu chcesz, żebyśmy wypłacili pieniądze z konta po Twojej śmierci – w granicach, które wskazuje prawo.

Oprocentowanie, opłaty i prowizje

Jak ustalamy oprocentowanie konta

1. Dla pieniędzy zgromadzonych na koncie ustalamy oprocentowanie, o którym piszemy w Tabeli 1.

Tabela 1 Rodzaj stopy procentowej

rodzaj stopy procentowej	co to oznacza
stała	oprocentowanie nie zmienia się w okresie obowiązywania umowy. Jeżeli umowa odnowi się na kolejny okres, a zmieni się oprocentowanie, to nowe oprocentowanie będzie obowiązywało od pierwszego dnia nowego **okresu umownego**
zmienna	oprocentowanie zmienia się w czasie obowiązywania umowy. Zmienioną stawkę stosujemy bez uprzedzenia, jeżeli jest dla Ciebie korzystniejsza lub jeżeli wskazaliśmy w umowie **wskaźnik referencyjny** jako podstawę oprocentowania. Informację o zmienionej stopie procentowej znajdziesz na www.santander.pl oraz w naszej placówce

2. Stopę procentową możemy zmienić, jeśli zmieni się co najmniej jeden ze wskaźników z Tabeli 2. Nie dotyczy to sytuacji, które opisaliśmy w rozdziale Co zrobimy, gdy nastąpi czasowa lub trwała przerwa publikacji wskaźnika referencyjnego.

Tabela 2

wskaźnik	**zmiana**
stopa referencyjna NBP	o co najmniej 0,1 punktu procentowego w porównaniu do ostatnio ogłoszonej wartości
stopa lombardowa NBP	o co najmniej 0,1 punktu procentowego w porównaniu do ostatnio ogłoszonej wartości
stopa depozytowa NBP	o co najmniej 0,1 punktu procentowego w porównaniu do ostatnio ogłoszonej wartości
stopa redyskonta weksli NBP	o co najmniej 0,1 punktu procentowego w porównaniu do ostatnio ogłoszonej wartości
stopa rezerwy obowiązkowej banków	o co najmniej 0,1 punktu procentowego w porównaniu do ostatnio ogłoszonej wartości
stawka WIBOR 1M lub WIBOR 3M lub WIBOR 6M lub WIBOR 12M dla rachunków w złotych	o co najmniej 0,01 punktu procentowego stawki z końca dnia roboczego w porównaniu do tej stawki z końca dnia roboczego z poprzednich 6 miesięcy, która najbardziej różni się od obecnej stawki
stawka €STR, SOFR, SONIA i SARON dla rachunków w **walutach obcych** EUR, USD, GBP i CHF	o co najmniej 0,01 punktu procentowego stawki z końca dnia roboczego w porównaniu do tej stawki z końca dnia roboczego z poprzednich 6 miesięcy, która najbardziej różni się od obecnej stawki
co najmniej jedna ze stóp procentowych dla waluty obcej, w której jest prowadzone dane konto. Ustalają lub ogłaszają je banki centralne inne niż NBP lub organy kształtujące politykę pieniężną	o co najmniej 0,01 punktu procentowego
rentowność na rynku pierwotnym 52-tygodniowych bonów skarbowych, które emituje Ministerstwo Finansów	o co najmniej 0,1 punktu procentowego wobec ostatnio ogłoszonej rentowności na rynku pierwotnym – dla rachunków w złotych

wskaźnik	zmiana
rentowność na rynku pierwotnym 2-letnich lub 5-letnich lub 10-letnich obligacji skarbowych w złotych, które emituje Ministerstwo Finansów	o co najmniej 0,1 punktu procentowego wobec ostatnio ogłoszonej rentowności na rynku pierwotnym – dla rachunków w złotych
wskaźnik wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych, który ogłasza GUS	o co najmniej 0,1 punktu procentowego wobec analogicznego miesiąca poprzedniego roku

Dodatkowa informacja

NBP publikuje stopy procentowe wskazane w tabeli na www.nbp.pl

3. Gdy wskaźnik się zwiększy, możemy zwiększyć stopę procentową. Gdy się zmniejszy, możemy zmniejszyć stopę procentową. Wyjątkiem jest stopa rezerwy obowiązkowej banków. Jeśli ona się zwiększy, możemy obniżyć stopę procentową. Jeśli się zmniejszy, możemy zwiększyć stopę procentową.
4. Jeśli zmieniły się co najmniej dwa wskaźniki, za podstawę zmiany stopy procentowej bierzemy wskaźniki w następującej kolejności – jeśli dany wskaźnik się zmienił:
   a. stopę referencyjną NBP;
   b. inną stopę NBP, której zmiana ma największą wartość;
   c. inny wskaźnik, którego zmiana ma największą wartość.
5. Stopę procentową możemy zmienić w ciągu 5 miesięcy od zmiany wskaźnika, który będzie podstawą zmiany. Jeśli nowe oprocentowanie będzie mniej korzystne, uprzedzimy Cię o tej zmianie. Od chwili, w której to zrobimy, będziesz mieć co najmniej dwa miesiące na złożenie sprzeciwu albo wypowiedzenie umowy – jeśli nie zgadzasz się ze zmianą. Więcej o sprzeciwie i wypowiedzeniu piszemy w rozdziale Jak informujemy Cię o zmianach w umowie ramowej pkt 2.
6. Jeśli stopa WIBOR najpierw wzrosła, a potem spadła o taką samą wartość albo najpierw spadła, a potem wzrosła o taką samą wartość, nie uwzględnimy tych wartości, gdy będziemy ustalać zmianę oprocentowania.
7. Możemy zmienić stopę procentową maksymalnie o trzykrotność wartości zmiany wskaźnika.

Przykład

Wskaźnik referencyjny spadł o 0,4 punktu procentowego. Możemy zmniejszyć stopę procentową maksymalnie o 1,2 punktu procentowego. Jeśli stopa wynosiła 4%, może po zmianie przyjąć wartość nie niższą niż 2,8%.

Co zrobimy, gdy nastąpi czasowa lub trwała przerwa publikacji wskaźnika referencyjnego

1. Jeśli nastąpi przerwa w publikacji stosowanego wskaźnika referencyjnego, zastosujemy jego ostatnią opublikowaną wartość. Nie dotyczy to sytuacji, które opisujemy w pkt 2–5 tego rozdziału.
2. Gdy przerwa trwa dłużej niż 7 dni roboczych zastosujemy rozwiązanie (zwłaszcza wskaźnik alternatywny oraz ewentualną korektę) wskazane przez powszechnie obowiązujące prawo, albo uprawniony do tego organ administracji publicznej.
3. Jeśli dla wskaźnika alternatywnego wskazanego przez prawo albo uprawniony organ nie przewidziano korekty, możemy ją wyliczyć i zastosować. Zrobimy to następująco:
   a. najpierw spośród ostatnich 182 dni przed zaprzestaniem publikacji wskaźnika referencyjnego wybierzemy te dni, w których były publikowane zarówno dotychczasowy wskaźnik referencyjny, jak i wskaźnik alternatywny (dni referencyjne);
   b. następnie dla wszystkich dni referencyjnych obliczymy różnicę pomiędzy wartością dotychczasowego wskaźnika referencyjnego a wartością wskaźnika alternatywnego w poszczególnych dniach referencyjnych (dzienna różnica w poszczególnych dniach referencyjnych);
   c. następnie obliczymy korektę jako średnią arytmetyczną z dziennych różnic w poszczególnych dniach referencyjnych.
4. Jeśli nie będziemy mogli zastosować postanowień pkt 2 albo 3 tego rozdziału, zamiast wskaźnika referencyjnego zastosujemy stopę referencyjną dla danej waluty (ogłasza ją właściwy bank centralny), do której możemy zastosować korektę. Obliczymy ją następująco:
   a. najpierw obliczymy różnicę pomiędzy wartościami dotychczasowego wskaźnika referencyjnego w dniach, w których był publikowany w ciągu ostatnich 182 dni przed zaprzestaniem jego publikacji , oraz wartością wskaźnikiem referencyjnym, który obowiązywał w tym okresie (dzienna różnica);
   b. następnie obliczymy korektę jako średnią arytmetyczną z wyznaczonych przez nas dziennych różnic.
5. Jeśli nie będziemy mogli zastosować postanowień pkt 2-4 tego rozdziału, to w uzgodnionym terminie zamiast wskaźnika referencyjnego określonego w umowie zastosujemy ostatnią, opublikowaną przez administratora, wartość tego wskaźnika.
6. Nie możemy wyznaczyć i zastosować wskaźnika alternatywnego, ani korekty, jeśli wskaźnik referencyjny się zmienił, ponieważ zmieniły się:
   a. metodologia jego wyznaczania;
   b. wzory używane do jego wyznaczania;
   c. jego definicje.

7. Na www.santander.pl/przydatne-informacje/informacja-dotyczaca-wskaznikow-referencyjnych udostępniamy informacje o wskaźnikach referencyjnych oraz ryzykach ich stosowania.

Jak obliczamy odsetki i naliczamy podatek

1. Odsetki od pieniędzy zgromadzonych na koncie obliczamy i udostępniamy w walucie konta.
2. Aby naliczyć odsetki, przyjmujemy, że rok liczy 365 dni.
3. **Okres naliczania odsetek** od pieniędzy na koncie rozpoczyna się w dniu, w którym pieniądze te wpłyną na konto. Kończy się jeden dzień przed obciążeniem konta (wypłatą pieniędzy, od których naliczamy odsetki). W załączniku do regulaminu, który określa warunki prowadzenia konta, możemy wskazać inny okres naliczania odsetek. Nie naliczamy ich od pieniędzy wpłaconych i wypłaconych w tym samym dniu.
4. Od wypłaconych albo postawionych do Twojej dyspozycji odsetek od pieniędzy na kontach naliczamy i pobieramy zryczałtowany podatek. Podatek odprowadzamy do urzędu skarbowego.
5. Musisz wskazać nam swój **status podatkowy** (rezydent lub **nierezydent**). Jeśli przedłożysz nam **certyfikat rezydencji**, pobierzemy z konta zryczałtowany podatek według stawki z właściwej umowy o unikaniu podwójnego opodatkowania.
6. Jeśli zmienią się dane z certyfikatu rezydencji lub utraci on ważność, musisz niezwłocznie dostarczyć nam aktualny certyfikat.

Jak pobieramy opłaty i prowizje

1. Pobieramy opłaty i prowizje zgodnie z **taryfą**. Pobieramy je bezpośrednio z Twojego konta.
2. Masz obowiązek zapewniać na koncie pieniądze na opłaty i prowizje.
3. Jeśli nie masz **dostępnych środków** na koncie na należne opłaty lub prowizje, powstanie na nim niedozwolone zadłużenie. W rozdziale Jaki jest zakres naszej i Twojej odpowiedzialności (pkt od 17 do 21) opisujemy skutki powstania niedozwolonego zadłużenia.
4. Obciążamy konto opłatami i prowizjami bez odrębnych oświadczeń (Twoich ani naszych).
5. Punkty 2 i 3 nie dotyczą opłat i prowizji związanych z rachunkami terminowych lokat oszczędnościowych.
6. Możemy zmieniać taryfę. W taryfie opisaliśmy przesłanki jej zmiany.

Transakcje

Jakie rodzaje transakcji płatniczych wykonujemy

1. **Transakcje płatnicze** wykonujemy gotówkowo lub bezgotówkowo. Listę placówek, w których nie zlecisz transakcji gotówkowych, znajdziesz na www.santander.pl w Wyszukiwarce placówek i bankomatów. Wykaz walut obcych, w których realizujemy zlecenia płatnicze, wskazujemy na stronie www.santander.pl/komunikaty-konta.
2. Transakcje gotówkowe przeprowadzamy w formie:
   a. **wpłaty gotówki** na konto;
   b. **wypłaty gotówki** z konta;
   c. innej, jeśli ją uzgodnimy.
3. Transakcje bezgotówkowe przeprowadzamy w formie:
   a. **polecenia przelewu**;
   b. **polecenia przelewu SEPA**;
   c. **polecenia przelewu w walucie obcej**;
   d. **polecenia przelewu wewnętrznego**;
   e. **zlecenia stałego**;
   f. **polecenia zapłaty**;
   g. innej, jeśli ją uzgodnimy.

Jak przyjmujemy i wykonujemy transakcje płatnicze

1. Wykonujemy transakcje płatnicze określone w tym regulaminie lub w innych regulaminach lub umowach, jeśli takie inne regulaminy czy umowy nas wiążą. Wykonujemy je na podstawie Twojego **zlecenia płatniczego**. W przypadku polecenia zapłaty zlecenie składa **odbiorca**.
2. Zlecenia płatnicze możesz składać ustnie, pisemnie lub w inny uzgodniony sposób. Nie przyjmujemy zleceń płatniczych składanych pocztą. Wyjątkiem są sytuacje, gdy:
   a. składasz zlecenie w związku z dyspozycją zamknięcia rachunku przekazaną korespondencyjnie lub
   b. wynika to z odrębnych umów lub regulaminów.
3. Wykonamy transakcję płatniczą, jeżeli jako **płatnik** wyrazisz na nią zgodę (autoryzujesz ją). Jeśli składasz dyspozycję polecenia zapłaty lub zlecenia stałego, udzielasz zgody jednorazowo na wszystkie kolejne transakcje w ramach danego polecenia zapłaty lub zlecenia stałego.

4. Zgodę na realizację zlecenia płatniczego w naszej placówce wyrazisz:
   a. złożeniem własnoręcznego podpisu na formularzu odpowiednim dla danej transakcji (wyjątek opisujemy w rozdziale Jak wpłacisz gotówkę pkt 1 litera b w zdaniu drugim) lub
   b. podaniem **smsKodu.** Placówki z autoryzacją smsKodem i rodzaje tak autoryzowanych zleceń płatniczych znajdziesz na www.santander.pl, w Wyszukiwarce placówek i bankomatów.
   c. w inny sposób, który akceptujemy. Sposób udzielania przez Ciebie zgody – dla tych zleceń – określają odrębne umowy lub regulaminy.
5. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym je otrzymamy. Wyjątki od tej reguły opisujemy w pkt 6, 10, 11 tego rozdziału.
6. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego z przyszłą datą realizacji jest dzień, który wskazujesz do obciążania Twojego konta kwotą transakcji. Nie możesz z przyszłą datą realizacji zlecać wpłat i wypłat gotówkowych. Przelewy, które możemy wykonać z przyszłą datą realizacji, zlecisz wyłącznie w usługach Santander online. Nie zlecisz ich nawet tam, jeśli będą wymagać przewalutowania albo jeśli w tym regulaminie piszemy, że dane zlecenie otrzymujemy w dniu złożenia.
7. Możesz w każdej chwili wycofać zgodę na wykonanie transakcji płatniczej pod warunkiem, że jest możliwe jej odwołanie.
8. Nie możesz odwołać zlecenia płatniczego od momentu, gdy je otrzymamy, chyba że regulamin stanowi inaczej.
9. Zlecenie płatnicze z datą przyszłą możesz odwołać do końca dnia roboczego, który poprzedza dzień jego realizacji.
10. Jeśli otrzymamy zlecenie płatnicze w **dniu wolnym**, uznajemy, że otrzymaliśmy je pierwszego dnia roboczego po tym dniu wolnym.
11. Regulamin, inne regulaminy lub odrębne umowy mogą wskazywać inny moment otrzymania zlecenia albo przewidywać godzinę graniczną. Jeżeli umożliwiamy złożenie zlecenia płatniczego po godzinie granicznej, to zlecenie otrzymane przez nas po tej godzinie uznajemy za otrzymane następnego dnia roboczego.
12. Odmówimy wykonania zlecenia płatniczego, jeżeli:
    a. jego wykonanie naruszałoby obowiązujące przepisy prawa;
    b. nie możemy jednoznacznie potwierdzić Twojej tożsamości jako osoby, która składa zlecenie płatnicze;
    c. podasz nam nieczytelne lub niepełne informacje, których wymagamy, żeby wykonać zlecenia, lub podasz dane niezgodne z tymi, które mamy (nie sprawdzamy czy podany przez Ciebie odbiorca jest posiadaczem wskazanego przez Ciebie rachunku);
    d. złożysz podpis niezgodny ze wzorem podpisu, podasz błędny smsKod;

e. po przyjęciu zlecenia okaże się, że nie możemy go zrealizować, gdyż bank odbiorcy nie obsługuje waluty zlecenia;
f. na koncie, które wskazujesz w zleceniu płatniczym jako konto płatnika, nie ma pieniędzy wystarczających, żeby wykonać zlecenie płatnicze. Jeśli składasz zlecenie stałe, musisz mieć pieniądze na koncie dzień przed terminem jego wykonania;
g. będziemy mieć uzasadnione podejrzenie, że zlecenie płatnicze ma związek:
   - z podmiotami objętymi sankcjami, w tym również ustanowionymi przez Organizację Narodów Zjednoczonych, Unię Europejską, Polskę, Wielką Brytanię, Stany Zjednoczone lub
   - z krajami lub terytoriami określonymi w naszej polityce sankcyjnej. Listę krajów i terytoriów objętych naszą polityką znajdziesz na stronie www.santander.pl/przydatne-informacje/przeciwdzialanie-praniu-pieniedzy.

13. Jeżeli nie wykonamy Twojego zlecenia płatniczego, zawiadomimy Cię o tym. Zrobimy to, jeśli nie zabraniają nam tego przepisy prawa. Jeżeli to możliwe, wyjaśnimy Ci przyczyny odmowy i poinformujemy o procedurze sprostowania błędów.
14. Możemy wymagać od Ciebie dodatkowych wyjaśnień, oświadczeń lub dokumentów nieprzewidzianych w zleceniu płatniczym, a wymaganych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa lub przez bank odbiorcy.
15. Jeśli odmówiliśmy wykonania zlecenia płatniczego, uznajemy je za nieotrzymane.
16. Jeśli wykonanie zlecenia płatniczego wymaga przewalutowania, stosujemy **kursy walutowe** z naszej **tabeli kursowej**:
    a. kurs dla pieniędzy – dla transakcji gotówkowych;
    b. kurs dla dewiz – dla transakcji bezgotówkowych.
17. Gdy zlecasz nam wykonanie przelewu zagranicznego lub przelewu w walucie obcej, którego waluta nie jest wymieniona w tabeli kursowej, dla dokonania przewalutowania stosujemy kursy indywidualne, które ustalimy z Tobą w naszej placówce. Kursy te ustalamy w odniesieniu do kursów poszczególnych walut na rynku międzybankowym.
18. Gdy wysyłasz zlecenie płatnicze w walucie obcej z konta w innej walucie obcej, przeliczymy walutę konta na złote, a następnie złote na walutę zlecenia. Gdy otrzymamy zlecenie płatnicze w walucie obcej kierowane na Twoje konto w innej walucie obcej, przeliczymy walutę zlecenia na złote, a następnie złote na walutę konta. Kiedy uznajemy lub obciążamy Twoje konto, stosujemy kurs walutowy z tabeli kursowej, który obowiązuje w momencie przewalutowania. Odrębna umowa może stanowić inaczej.
19. Możemy zmienić kurs walutowy w naszej tabeli w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym. Nie musimy Cię wcześniej informować o zmianie.
20. Tabelę kursową udostępniamy w naszych placówkach oraz na www.santander.pl.

21. Transakcję płatniczą, którą opisujemy w Słowniczku w definicji **Płatność UUP** w pkt. 1 i 3, z wyjątkiem polecenia zapłaty, wykonujemy na podstawie numeru konta odbiorcy ze zlecenia płatniczego. Ten numer jest unikatowym identyfikatorem. Inne regulaminy mogą przewidywać inne unikatowe identyfikatory płatności.
22. Polecenie zapłaty wykonujemy na podstawie numeru Twojego konta, identyfikatora odbiorcy i identyfikatora płatności. Łącznie stanowią one unikatowy identyfikator polecenia zapłaty.
23. Gdy realizujemy transakcję płatniczą, przekazujemy wraz z nią Twoje dane: imiona i nazwisko, adres.
24. Mamy prawo weryfikować dane transakcji płatniczej.
25. Obciążamy Twoje konto kwotą transakcji płatniczej z **datą waluty** nie wcześniejszą niż moment, w którym faktycznie je nią obciążamy.
26. Wykonujemy zlecenia płatnicze w różnych systemach rozliczeniowych, np. Elixir, Express Elixir, BlueCash, SORBNET, SWIFT, TARGET, SEPA. Realizujemy zlecenie płatnicze w danym systemie rozliczeniowym, jeśli **dostawca odbiorcy** jest uczestnikiem tego systemu. Zlecenia płatnicze Express Elixir oraz BlueCash możesz składać wyłącznie w usługach Santander online.
27. Polecenia przelewów natychmiastowych Express Elixir oraz BlueCash realizujemy wyłącznie na rachunki prowadzone w złotych. Przelewy SORBNET realizujemy wyłącznie w złotych.
28. Od wysyłanych zleceń płatniczych, dla których wskażesz **opcję kosztową SHA, OUR** lub **BEN** (jeśli są dostępne u dostawcy odbiorcy), opłaty lub prowizje pobieramy:
    a. z Twojego konta – dla opcji kosztowej SHA, OUR;
    b. z kwoty zlecenia płatniczego – dla opcji kosztowej BEN.
29. Opłatę lub prowizję od zleceń płatniczych, które otrzymujemy z opcją kosztową BEN albo SHA, pobieramy z Twojego konta. Nie pobieramy opłaty ani prowizji od zleceń płatniczych, które otrzymujemy z opcją kosztową OUR.

Jak wpłacisz gotówkę

1. Przyjmiemy od Ciebie wpłatę gotówki w naszej placówce, która obsługuje takie wpłaty, jeśli:
    a. złożysz zlecenie płatnicze, w którym są:
        - numer rachunku odbiorcy w formacie **IBAN** albo **NRB**,
        - Twoje dane identyfikacyjne,
        - kwota i waluta,
        - tytuł;

   b. autoryzujesz tę wpłatę zgodnie z zasadami, które opisujemy w rozdziale Jak przyjmujemy i wykonujemy transakcje płatnicze pkt 3 i 4. W **placówce partnerskiej** możesz to zrobić ustnie dla wszystkich wpłat z wyjątkiem wpłat na rachunek terminowej lokaty oszczędnościowej;
   c. dostaniemy do wglądu dokument, który potwierdza dane identyfikacyjne osoby, która dostarcza zlecenie, jeżeli wymagają tego odrębne przepisy;
   d. powiesz, skąd pochodzą pieniądze – jeśli wymagają tego odrębne przepisy.
2. Wpłatę udostępnimy na koncie niezwłocznie – w dniu roboczym, w którym ją otrzymamy. Dzień ten jest datą waluty.
3. Postanowienia tego rozdziału dotyczą też wpłat gotówki na konta, które nie są **rachunkami płatniczymi**, np. lokaty.

Jak wypłacisz gotówkę

1. Przyjmiemy zlecenie wypłaty gotówki w naszej placówce, która obsługuje takie wypłaty, jeśli:
   a. złożysz zlecenie, w którym są:
      - Twój numer rachunku w formacie IBAN albo NRB,
      - Twoje dane identyfikacyjne,
      - kwota i waluta,
      - tytuł;
   b. autoryzujesz tę wypłatę zgodnie z rozdziałem Jak przyjmujemy i wykonujemy transakcje płatnicze pkt 3 i 4;
   c. dostaniemy do wglądu dokument, który potwierdza dane identyfikacyjne osoby, która dostarcza zlecenie, jeżeli wymagają tego odrębne przepisy;
   d. podpis na zleceniu płatniczym zgadza się ze wzorem, który od Ciebie przyjęliśmy;
   e. w momencie złożenia zlecenia masz na koncie wystarczającą kwotę na wypłatę;
   f. zgłosisz wcześniej (awizujesz) wypłatę na naszym formularzu – dotyczy to sytuacji z pkt 2.
2. Jeśli chcesz wypłacić więcej niż 20 000 złotych (lub równowartość 5 000 złotych w innej walucie) dziennie, musisz nas o tym wcześniej uprzedzić (awizować). Musisz to zrobić:
   a. 2 dni robocze przed planowanym terminem wypłaty w złotych;
   b. 5 dni roboczych przed planowanym terminem wypłaty w innej walucie.
3. Nie musisz awizować wypłaty pieniędzy z terminowej lokaty oszczędnościowej pierwszego dnia po zakończeniu okresu umownego.

> **Przykład**
>
> Jeśli planujesz wypłacić 25 000 złotych w gotówce w środę, to musisz awizować tę wypłatę w poniedziałek.
>
> Jeśli chcesz wypłacić 5 000 euro w gotówce w środę, to musisz awizować wypłatę w środę w poprzednim tygodniu.

4. Jeżeli wypłata gotówki nie będzie możliwa w całości w walucie rachunku, wypłacimy Ci pozostałą część w złotych. Przeliczymy ją według średniego kursu NBP z dnia, który poprzedza dzień wypłaty.
5. Wypłacimy Ci gotówkę z konta niezwłocznie – w dniu roboczym, w którym złożysz zlecenie płatnicze.
6. Postanowienia tego rozdziału dotyczą również wypłat gotówki z kont, które nie są rachunkami płatniczymi.

Jakie są zasady realizacji transakcji bezgotówkowych

1. Możesz nam zlecić przekazanie pieniędzy z jednego konta na drugie.
2. Typy takich zleceń wskazujemy w Tabeli 3a i 3b.

Tabela 3a Polecenie przelewu

typ zlecenia płatniczego	tryb realizacji	termin realizacji	opcja kosztowa
przelew krajowy w złotych – zlecenie płatnicze w złotych na konto, które prowadzi w Polsce podmiot inny niż my; jest nim także przelew na rachunek Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub organu podatkowego	nie dotyczy	do końca dnia roboczego po dniu otrzymania zlecenia płatniczego	nie dotyczy
przelew krajowy w euro – zlecenie płatnicze w euro na konto, które prowadzi w Polsce podmiot inny niż my; nie jest nim polecenie przelewu SEPA	zwykły	następnego dnia roboczego po dniu, w którym złożysz zlecenie płatnicze	SHA

typ zlecenia płatniczego	tryb realizacji	termin realizacji	opcja kosztowa
przelew krajowy w euro – zlecenie płatnicze w euro na konto, które prowadzi w Polsce podmiot inny niż my; nie jest nim polecenie przelewu SEPA	ekspresowy	w dniu, w którym złożysz zlecenie płatnicze	SHA
przelew zagraniczny – zlecenie płatnicze w dowolnej walucie na konto za granicą; nie jest nim polecenie przelewu SEPA	zwykły	• dla przelewu zagranicznego w euro na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego – następnego dnia roboczego po dniu, w którym złożysz zlecenie płatnicze, • dla pozostałych – drugiego dnia roboczego po dniu, w którym złożysz zlecenie płatnicze	• dla płatności UUP pkt 1 i 2 – SHA, • dla pozostałych płatności SHA, OUR i BEN
przelew zagraniczny – zlecenie płatnicze w dowolnej walucie na konto za granicą; nie jest nim polecenie przelewu SEPA	pilny (dotyczy wybranych walut)	następnego dnia roboczego po dniu, w którym złożysz zlecenie płatnicze	• dla płatności UUP pkt 1 i 2 – SHA • dla pozostałych płatności SHA, OUR i BEN
przelew zagraniczny – zlecenie płatnicze w dowolnej walucie na konto za granicą; nie jest nim polecenie przelewu SEPA	ekspresowy (dotyczy wybranych walut)	w dniu, w którym złożysz zlecenie płatnicze	• dla płatności UUP pkt 1 i 2 – SHA • dla pozostałych płatności SHA, OUR i BEN

Tabela nr 3b Pozostałe zlecenia płatnicze

typ zlecenia płatniczego	tryb realizacji	termin realizacji	opcja kosztowa
przelew SEPA – przelew w euro do banku, który jest uczestnikiem SEPA	zwykły	następnego dnia roboczego po dniu, w którym złożysz zlecenie płatnicze	SHA
przelew w walucie obcej – przelew na rachunek w banku polskim w walucie innej niż euro albo złoty	zwykły	drugiego dnia roboczego po dniu, w którym złożysz zlecenie płatnicze	SHA
przelew w walucie obcej – przelew na rachunek w banku polskim w walucie innej niż euro albo złoty	pilny (dotyczy wybranych walut)	następnego dnia roboczego po dniu, w którym złożysz zlecenie płatnicze	SHA
przelew w walucie obcej – przelew na rachunek w banku polskim w walucie innej niż euro albo złoty	ekspresowy (dotyczy wybranych walut)	w dniu, w którym złożysz zlecenie płatnicze	SHA
przelew wewnętrzny	nie dotyczy	niezwłocznie – do końca dnia roboczego po dniu, w którym otrzymamy polecenie przelewu	nie dotyczy
zlecenie stałe	nie dotyczy	w dniu, który wskażesz nam w dyspozycji zlecenia stałego	nie dotyczy
polecenie zapłaty	nie dotyczy	najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu, w którym otrzymamy zlecenie płatnicze odbiorcy	nie dotyczy

Jak wykonujemy transakcje bezgotówkowe

1. Przyjmiemy bezgotówkową transakcję płatniczą (nie dotyczy polecenia zapłaty), jeśli:
   a. otrzymamy zgodę, aby ją wykonać. Na czym ona polega, piszemy w rozdziale Jak przyjmujemy i wykonujemy transakcje płatnicze pkt 3 i 4;
   b. zlecenie płatnicze zawiera:

- numer konta, z którego zrobisz przelew w formacie IBAN lub NRB,
- Twoje dane identyfikacyjne,
- numer konta odbiorcy w formacie NRB, IBAN lub innym.

> **Wyjaśnienie**
>
> NRB stosujemy dla przelewu krajowego w złotych, przelewu wewnętrznego, zlecenia stałego, polecenia zapłaty.
>
> IBAN stosujemy dla przelewu krajowego w euro, przelewu w walucie obcej, przelewu zagranicznego, gdy robisz go do kraju, w którym obowiązuje IBAN.
>
> Inny format stosujemy dla przelewu zagranicznego, gdy robisz go do kraju, w którym nie obowiązuje IBAN.

- nazwę kraju, w którym jest konto odbiorcy, jeśli robisz przelew do kraju, w którym nie obowiązuje IBAN,
- kod identyfikacyjny banku odbiorcy (kod BIC) – jeśli robisz przelew do kraju, w którym nie obowiązuje IBAN – lub numer rozliczeniowy banku odbiorcy (ABA lub Fedwire / Routing – 9 znaków) – jeśli robisz przelew do USA,
- imię i nazwisko lub nazwę odbiorcy,
- adres odbiorcy, jeśli jest wymagany,
- kwotę i walutę,
- tytuł,
- częstotliwość lub terminy transakcji płatniczych – gdy składasz zlecenia stałe.

c. dostaniemy do wglądu dokument, który potwierdza dane identyfikacyjne osoby, która dostarcza zlecenie, jeżeli wymagają tego odrębne przepisy – dla zleceń płatniczych składanych w naszej placówce;

d. złożysz na zleceniu płatniczym podpis zgodny ze wzorem, który mamy;

e. złożysz zlecenie płatnicze do godziny granicznej dla tego zlecenia. Godziny graniczne wskazujemy w naszych placówkach oraz na www.santander.pl (nie dotyczy zlecenia stałego);

f. masz na koncie kwotę, która pokryje zlecenie płatnicze i opłaty lub prowizje (nie dotyczy zlecenia stałego);

g. dla zlecenia stałego:
   - masz u nas konto, dla którego udostępniliśmy usługę takiego zlecenia i
   - wskażesz dzień wykonania pierwszej transakcji zlecenia stałego – późniejszy niż dzień, w którym je przyjęliśmy.

2. Konto dostawcy odbiorcy uznamy kwotą przelewu krajowego w złotych do końca dnia roboczego po dniu, w którym otrzymamy zlecenie płatnicze. Termin ten wydłużymy o jeden dzień, jeśli otrzymamy zlecenie płatnicze w postaci papierowej. Nie wydłużymy terminu dla transakcji płatniczych polegających na transferze środków pieniężnych z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne i ubezpieczenie zdrowotne oraz innych składek i wpłat, do których poboru zobowiązany jest Zakład Ubezpieczeń Społecznych, ani dla transakcji płatniczych w złotych wykonywanych w całości na terytorium Polski i dotyczących należności, do których stosuje się przepisy:
   a. Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa;
   b. rozporządzenia Rady (EWG) nr 2913/92 z dnia 12 października 1992 r. ustanawiającego Wspólnotowy Kodeks Celny;
   c. Ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych.
3. Gdy realizujemy transakcję płatniczą w euro, a dostawca odbiorcy jest w Polsce lub innym **państwie członkowskim**, uznamy rachunek dostawcy odbiorcy do końca dnia roboczego po dniu, w którym otrzymamy zlecenie płatnicze. Termin ten wydłużymy o jeden dzień, jeśli otrzymamy zlecenie płatnicze w postaci papierowej.
4. Przelewy krajowe w złotych powyżej 1 000 000 złotych realizujemy wyłącznie w systemie SORBNET. W systemie SORBNET nie zrealizujemy:
   a. przelewów na rachunki Zakładu Ubezpieczeń Społecznych i organów podatkowych;
   b. przelewów na rachunki prowadzone przez dostawców, którzy nie są uczestnikami systemu SORBNET.
5. Gdy ustalamy datę uznania rachunku dostawcy odbiorcy dla przelewu krajowego w euro, przelewu zagranicznego, polecenia przelewu SEPA lub polecenia przelewu w walucie obcej, bierzemy pod uwagę dni wolne dostawców lub innych uczestników rozliczenia zlecenia płatniczego.
6. Dla przelewu krajowego w euro, przelewu zagranicznego i polecenia przelewu w walucie obcej ustalamy drogę realizacji. Zależy ona od waluty zlecenia.
7. Kiedy wykonujemy płatności za pośrednictwem SWIFT, dostęp do Twoich danych osobowych może mieć administracja rządowa Stanów Zjednoczonych. Władze amerykańskie zobowiązały się wykorzystywać te dane wyłącznie do walki z terroryzmem, z poszanowaniem gwarancji, które zapewnia europejski system ochrony danych osobowych (Dyrektywa 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 24 października 1995 r. W sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych).

8. W przypadku polecenia przelewu, polecenia przelewu SEPA oraz polecenia przelewu w walucie obcej możesz zgłosić prośbę o zwrot płatności. Podejmiemy wówczas działania zmierzające do zwrotu kwoty transakcji płatniczej, ale o zwrocie tym zdecyduje:
   a. dostawca odbiorcy, który otrzymał to zlecenie lub
   b. odbiorca, gdy już otrzymał przelew.
9. Postanowienia, które dotyczą transakcji bezgotówkowych, dotyczą również zleceń płatniczych:
   a. z kont, które nie są rachunkami płatniczymi, lub
   b. na konta, które nie są rachunkami płatniczymi.

Co musisz wiedzieć o zleceniach stałych

1. Transakcje płatnicze w ramach zlecenia stałego przyjmujemy do wykonania w dniu, w którym otrzymaliśmy zlecenie płatnicze. Pierwszą transakcję możemy wykonać najwcześniej następnego dnia po dniu, w którym je przyjęliśmy.
2. Możesz zmienić dane (np. kwotę, częstotliwość) zlecenia stałego. Możesz to zrobić do końca dnia roboczego przed najbliższym uzgodnionym dniem obciążenia konta w ramach tego zlecenia.
3. Zlecenie stałe możesz odwołać najpóźniej do końca dnia, który przypada przed najbliższym uzgodnionym dniem obciążenia konta. Przestaniemy wówczas wykonywać zlecenie stałe.
4. Zlecenie stałe możesz zmienić albo odwołać w naszej placówce albo w sposób wskazany w odrębnych umowach lub regulaminach.
5. Nie realizujemy w formie zlecenia stałego zleceń płatniczych na rachunki Zakładu Ubezpieczeń Społecznych ani organów podatkowych.
6. Zlecenie stałe w walucie obcej realizujemy wyłącznie pomiędzy kontami w naszym banku prowadzonymi w tej samej walucie.
7. Kwotę comiesięcznego zlecenia stałego za abonament RTV zaktualizujemy od dnia, w którym wchodzą w życie nowe stawki abonamentu.

Jak wykonujemy polecenia zapłaty

1. Udostępnimy Ci usługę polecenia zapłaty, jeśli:
   a. zgodzisz się na obciążanie Twojego konta kwotami określonymi przez odbiorcę. Zgoda musi zawierać:
      - nazwę i adres odbiorcy,
      - unikatowy identyfikator odbiorcy,
      - nazwę i adres płatnika,
      - unikatowy identyfikator płatnika (numer Twojego konta w formacie NRB),

- informację, czy jesteś konsumentem zgodnie z Kodeksem cywilnym,
- dla zgód w postaci papierowej – Twój podpis,
- IDP (unikatowy identyfikator płatności),
- jednoznaczne określenie celu wyrażenia zgody w postaci formuły: „Niniejszym wyrażam zgodę na obciążanie wskazanego rachunku w formie polecenia zapłaty kwotami wynikającymi z moich zobowiązań w umownych terminach zapłaty, zgodnie z przesyłanymi mi fakturami/ rachunkami. Niniejszy dokument stanowi jednocześnie zgodę dla banku prowadzącego wskazany rachunek, do którego jestem umocowany, na obciążanie w formie polecenia zapłaty z tytułu moich zobowiązań wobec wskazanego odbiorcy”.

b. autoryzujesz zgodę.

2. Gdy przekazujesz zgodę w formie papierowej, musi ona zawierać oświadczenie, że masz prawo dysponować kontem, które będziemy obciążać. Twój podpis na papierowym formularzu zgody musi być zgodny ze wzorem, który od Ciebie przyjęliśmy.
3. Zgodę na obciążanie rachunku:
   a. składasz nam i odbiorcy albo
   b. dostarcza nam odbiorca lub bank odbiorcy.
4. Dzień przed terminem wykonania zlecenia płatniczego musisz mieć na koncie kwotę, która pokryje należności odbiorcy.
5. Możesz odwołać niezrealizowaną transakcję płatniczą w ramach polecenia zapłaty. Musisz zrobić to do końca naszego dnia roboczego, który poprzedza uzgodniony z odbiorcą dzień obciążenia konta. Zrobisz to wyłącznie w naszej placówce. Nie musisz podawać przyczyny.
6. Możesz w każdym czasie cofnąć zgodę na obciążanie konta w formie polecenia zapłaty. Zgodę cofasz w taki sam sposób, w jaki jej udzielasz (udzielenie zgody opisaliśmy w pkt 1 tego rozdziału). Gdy cofasz zgodę, nie musisz podawać IDP. Zamiast oświadczenia zgody składasz następujące oświadczenie: „Niniejszym odwołuję zgodę na obciążanie rachunku wskazanego poniżej w formie polecenia zapłaty. Niniejszy dokument wycofuje jednocześnie moją zgodę dla banku na obciążanie mojego rachunku w formie polecenia zapłaty w stosunku do ww. odbiorcy”.
7. Możesz odwołać zrealizowaną transakcję polecenia zapłaty w ciągu 8 tygodni od dnia obciążenia konta. Możesz to zrobić tylko w naszej placówce. Nie musisz wskazywać przyczyny. W takiej sytuacji zwrócimy na Twoje konto kwotę transakcji i ewentualne odsetki, jeżeli konto było oprocentowane. Zrobimy to niezwłocznie, najpóźniej w następnym naszym dniu roboczym.
8. Możesz ustanowić blokadę konta, dzięki której nie będzie można obciążyć go poleceniem zapłaty. Blokada może dotyczyć wszystkich odbiorców, konkretnych odbiorców albo konkretnego polecenia zapłaty.

Kiedy i jak wpłacimy pieniądze na Twoje konto

1. Wpłacimy pieniądze na to konto, którego numer został podany w zleceniu płatniczym.
2. Wpłacimy pieniądze na Twoje konto z datą waluty dnia roboczego, w którym na nasz rachunek wpłynęła kwota transakcji płatniczej. Jeżeli inny **dostawca** przekaże nam transakcję płatniczą, w której wyznaczy datę uznania Twojego konta na dzień wolny, to uznamy je z datą waluty pierwszego dnia roboczego po tym dniu wolnym.
3. Udostępnimy Ci kwotę transakcji płatniczej niezwłocznie po uznaniu tą kwotą naszego konta, jeżeli nie musimy przeliczać waluty albo przeliczamy ją między dwiema walutami państw członkowskich.
4. Musisz poinformować nas pisemnie na naszym formularzu, że na Twoje konto będą wpływały pieniądze z renty lub emerytury zagranicznej. Jeżeli dla transakcji płatniczej musimy naliczyć i odprowadzić podatek lub składkę na ubezpieczenia zdrowotne, odprowadzimy je z kwoty transakcji płatniczej, którą otrzymaliśmy.

Zasady odpowiedzialności

Jaki jest zakres naszej i Twojej odpowiedzialności

1. Zgodnie z tym regulaminem oraz przepisami prawa odpowiadamy za prawidłowość i terminowość rozliczeń oraz zwrot opłat i odsetek, którymi Cię obciążyliśmy – jeżeli nie wykonaliśmy transakcji płatniczej lub wykonaliśmy ją nienależycie.
   W Tabeli 4 wskazujemy zakres naszej odpowiedzialności dla poszczególnych przypadków płatności UUP.

Tabela 4

waluta	warunki wykonywania	punkty tego rozdziału wskazujące zakres naszej odpowiedzialności
państw członkowskich	**dostawca płatnika** i dostawca odbiorcy są w państwie członkowskim	1, 3–15
państw innych niż państwa członkowskie	• dostawca płatnika i dostawca odbiorcy są w państwie członkowskim • płatnością UUP jest **transakcja** lub jej część wykonywana w państwie członkowskim	1, 5, 8–12,15
każda	• tylko jeden dostawca (płatnika albo odbiorcy) jest w państwie członkowskim • płatnością UUP jest część transakcji wykonywana w państwie członkowskim	1, 3, 5, 8–12, 15

2. Jeśli nie wykonaliśmy w terminie transakcji płatniczej związanej z kontem innym niż **rachunek płatniczy** (czyli płatności innej niż UUP), możesz otrzymać odszkodowanie. Wartość odszkodowania równa będzie odsetkom, jakie naliczylibyśmy od kwoty równej kwocie opóźnionej transakcji, gdyby została u nas ulokowana na tyle dni, ile wynosi opóźnienie. Naliczymy je według stopy procentowej dla 3-miesięcznej lokaty terminowej. Jeśli wykażesz, że Twoja szkoda przewyższa to odszkodowanie, możesz zażądać od nas odszkodowania uzupełniającego. Wartość odszkodowania może być inna, jeśli się inaczej umówiliśmy albo wskazują to przepisy prawa.
3. Uznajemy, że transakcję płatniczą wykonaliśmy należycie, jeżeli wykonaliśmy ją na wskazany przez Ciebie numer konta – niezależnie od innych podanych przez Ciebie informacji. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeśli był on nieprawidłowy.
4. Jeżeli transakcja płatnicza jest poleceniem zapłaty, poza numerem konta bierzemy pod uwagę dodatkowo identyfikator odbiorcy i identyfikator płatności.
5. Nie odpowiadamy za realizację albo brak realizacji złożonego przez Ciebie bezpośrednio zlecenia, jeżeli udowodnimy, że konto banku odbiorcy uznaliśmy kwotą transakcji w terminie, który przewidujemy dla danej płatności w tym regulaminie.
6. Jeżeli odpowiadamy za nieprawidłową realizację transakcji, niezwłocznie zwrócimy Ci kwotę niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji. Jeśli korzystasz z rachunku płatniczego, przywrócimy go do stanu, jaki by istniał, gdyby nie doszło do niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji. Uznamy ten rachunek z taką samą datą waluty jak data obciążenia tą kwotą.
7. Bez względu na odpowiedzialność, o której mówimy w poprzednim punkcie, na Twój wniosek niezwłocznie prześledzimy transakcję i powiadomimy Cię o naszych ustaleniach.
8. Masz obowiązek niezwłocznie nas powiadomić, gdy stwierdzisz nieautoryzowaną, niewykonaną lub nienależycie wykonaną transakcję. Możesz to zrobić osobiście, telefonicznie lub w inny uzgodniony z nami sposób.
9. Jeżeli w ciągu 13 miesięcy od dnia obciążenia konta albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, nie powiadomisz nas o nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji, Twoje roszczenia wobec nas wygasają.
10. Jeśli nie korzystasz z rachunku płatniczego, termin, o którym mówimy w poprzednim punkcie, liczymy od dnia wykonania nieautoryzowanej lub nienależycie wykonanej transakcji albo od dnia, gdy miała być ona wykonana.
11. Kwotę nieautoryzowanej transakcji zwrócimy niezwłocznie – do końca następnego dnia roboczego po dniu stwierdzenia przez nas nieautoryzowanej transakcji lub po dniu, w którym nam ją zgłosisz. Jeśli korzystasz z rachunku płatniczego, przywracamy go do stanu, jaki by istniał, gdyby nie doszło do nieautoryzowanej transakcji. Uznamy ten rachunek z taką samą datą waluty jak data obciążenia tą kwotą.

12. Nie zwrócimy kwoty nieautoryzowanej transakcji, jeśli:
    a. mamy uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo. W takiej sytuacji poinformujemy o tym pisemnie odpowiedni organ;
    b. Twoje roszczenie wygasło.
13. Jeżeli uznaliśmy rachunek dostawcy odbiorcy w terminach, które wskazaliśmy w Tabeli 3, za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji odpowiada wobec odbiorcy jego dostawca.
14. Jeżeli dostawca płatnika uznał nasz rachunek kwotą transakcji przeznaczonej dla Ciebie, odpowiadamy wobec Ciebie za jej prawidłowe wykonanie. Jeśli nie wykonamy transakcji lub wykonamy ją nienależycie, niezwłocznie uznamy Twoje konto odpowiednią kwotą, aby doprowadzić je do stanu, jaki by istniał, gdybyśmy wykonali ją prawidłowo. Uznamy ten rachunek z taką samą datą waluty, jaką miałaby transakcja, gdybyśmy wykonali ją prawidłowo.
15. Nie odpowiadamy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej, jeżeli:
    a. wystąpiła siła wyższa;
    b. wynikało to z przepisów prawa.
16. Jeśli doszło do oszustwa lub je podejrzewamy, lub zagrożone jest bezpieczeństwo, powiadomimy Cię o tym pisemnie, lub telefonicznie lub SMS-em. Nie powiadomimy Cię o tym, jeśli byłoby to nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub prawnie zabronione.
17. Jeśli na Twoim koncie powstanie niedozwolone zadłużenie, zawiadomimy Cię o tym i wezwiemy do niezwłocznej spłaty.
18. Za każdy dzień niedozwolonego zadłużenia na koncie naliczymy odsetki – od należności głównej – według zmiennej stopy procentowej. Będzie ona równa czterokrotności stopy procentowej kredytu lombardowego NBP. Stopa procentowa kredytu lombardowego NBP jest bazową stopą procentową i na 5 października 2023 r. wynosi 6,25% w skali roku. Aktualną stopę procentową kredytu lombardowego znajdziesz na stronie internetowej NBP. Stopa procentowa niedozwolonego zadłużenia zmienia się, gdy zmienia się stopa procentowa kredytu lombardowego NBP. Nie uprzedzimy Cię o jej zmianie; informujemy o niej na www.santander.pl i w naszych placówkach. Wysokość stopy procentowej niedozwolonego zadłużenia nie może przekroczyć wysokości odsetek określonej w art. 481 § 2^1 Kodeksu cywilnego. Jeśli przekroczy tę wartość, to naliczymy maksymalne odsetki za opóźnienie. Wynoszą one dwukrotność sumy wysokości stopy referencyjnej NBP i 5,5 punktu procentowego [wzór: maksymalne odsetki za opóźnienie = (stopa referencyjna +5,5%) x 2].
    Na 5 października 2023 r. jest to 22,3875 % w skali roku. Nie naliczamy odsetek od niedozwolonego zadłużenia z powodu naliczenia opłat i prowizji.

19. Musisz spłacić zadłużenie i odsetki, o których mowa w pkt 18 tego rozdziału. Masz na to 14 dni od dnia powstania niedozwolonego zadłużenia.
20. Spłata niedozwolonego zadłużenia następuje z wpływów na konto.
21. Możemy przekazywać informacje stanowiące tajemnicę bankową instytucjom, które mają prawo je gromadzić, przetwarzać i udostępniać. Te instytucje to banki i bankowe izby gospodarcze, zwłaszcza Biuro Informacji Kredytowej S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 17a, 02-676 Warszawa. Mogą one udostępniać instytucjom finansowym zależnym od banków informacje o zobowiązaniach, które wynikają z umów bankowych. Podstawa prawna: art. 105 **Prawa bankowego.**
22. Jeśli podejmiesz z konta pieniądze, które Ci nie przysługiwały, musisz je zwrócić na nasze żądanie, w trybie i terminie, jaki określimy.

Wyciągi i informacje o zmianach

Jak przekazujemy Ci wyciągi, informacje i zestawienia

1. Informujemy Cię na wyciągach bankowych o każdej zmianie stanu konta i ustaleniu salda. Robimy to zgodnie z umową lub Twoim oświadczeniem, w formie pisemnej albo innej, którą zaakceptowaliśmy. Jeśli stan konta się nie zmieni, nie wyślemy wyciągu.
2. Sprawdzaj na bieżąco zmiany stanu konta i saldo.
3. Jeśli stwierdzisz, że saldo jest nieprawidłowe, zgłoś to nam w ciągu 14 dni od otrzymania wyciągu.
4. Po obciążeniu lub uznaniu konta **sporządzamy zestawienie transakcji płatniczych**, czyli historię obrotów na koncie. Udostępniamy Ci ją raz w miesiącu za poprzedni miesiąc kalendarzowy w ramach Santander online – jeśli masz tę usługę albo w postaci papierowej w naszej placówce – jeśli nie masz usługi Santander online albo jeśli zażądasz takiej postaci. Zestawienia zawierają informacje o transakcjach płatniczych wymagane **Ustawą o usługach płatniczych.**
5. Przekazujemy Ci nieodpłatnie co najmniej raz w roku kalendarzowym zestawienie opłat za usługi powiązane z rachunkiem płatniczym, które zawiera informacje:
   a. opłatach, które pobraliśmy w podanym okresie za usługi powiązane z kontem;
   b. stopie oprocentowania środków na koncie oraz stopie oprocentowania kredytu w rachunku płatniczym;
   c. całkowitej kwocie pobranych lub należnych odsetek za dany okres.
6. Zestawienie opłat przekazujemy Ci:
   a. do skrzynki pocztowej (EKK) – jeśli ją masz albo
   b. do skrzynki odbiorczej – jeśli nie masz skrzynki pocztowej (EKK), ale masz usługi Santander online), albo
   c. na adres e-mail albo adres pocztowy wskazany przez Ciebie do kontaktu – jeśli nie masz skrzynki pocztowej (EKK) ani usługi Santander online.
7. Na Twoje żądanie przekażemy Ci zestawienie opłat w postaci papierowej.

Jak informujemy Cię o zmianach w umowie ramowej

1. Będziemy informować Cię o proponowanych zmianach w **umowie ramowej**: regulaminie, taryfie oraz o zmianach stopy procentowej. Zrobimy to najpóźniej na 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia w życie tych zmian. W tym trybie nie będziemy informować Cię o zmianie stopy opartej o bazową stopę procentową lub zmianie stopy na korzystniejszą dla Ciebie.
   Informacje o zmianach przekazujemy Ci:
   a. do skrzynki pocztowej (EKK) – jeśli ją masz, albo
   b. przesyłką pocztową na wskazany nam adres do korespondencji – jeśli nie masz skrzynki pocztowej (EKK), albo
   c. w inny sposób, który wspólnie uzgodnimy i który będzie spełniał wymogi **trwałego nośnika**.
2. Jeśli nie wskażesz nam że nie zgadzasz się na zmiany uznamy, że je przyjmujesz. Jeśli nie zgadzasz się na zaproponowane zmiany, możesz przed dniem ich wejścia w życie:
   a. wypowiedzieć umowę bez ponoszenia opłat, ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zmianach, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany weszłyby w życie;
   b. zgłosić sprzeciw bez wypowiedzenia – wtedy umowa wygaśnie w dniu poprzedzającym wejście w życie proponowanych zmian – bez ponoszenia opłat.
3. W przypadku umowy konta innej niż ramowa również będziemy Cię informować o proponowanych zmianach regulaminu, taryfy, lub stopy procentowej, które dotyczą tej umowy. Zrobimy to najpóźniej 14 dni przed proponowaną datą wejścia w życie tych zmian. Jeśli nie wypowiesz umowy do 14 dni od dnia, w którym przekazaliśmy Ci informację o zmianach, uznamy, że je akceptujesz. Informację przekażemy w sposób, który opisaliśmy w pkt 1 tego rozdziału. Nie musimy Cię informować w tym trybie o zmianie stopy opartej o bazową stopę procentową lub o zmianie stopy na korzystniejszą dla Ciebie.
4. **Powiadomienia** inne niż wskazane w pkt 1 tego rozdziału oraz dokumenty związane z prowadzonym kontem przekażemy Ci:
   a. do skrzynki odbiorczej,
   b. z wyciągami,
   c. w oddzielnej korespondencji – przesyłką pocztową na podany przez Ciebie adres do korespondencji,
   d. SMS-em.
5. Żebyśmy mogli przekazać Ci powiadomienia elektronicznie, musisz korzystać z urządzeń, które spełniają określone wymogi techniczne. Opisujemy je w Tabeli 6.

6. Nie będziemy zawiadamiać Cię o zmianach regulaminu, gdy:
   a. wprowadzamy nowy typ konta lub usługi do naszej oferty lub
   b. zmieniamy sposób działania konta lub usługi,

   w zakresie, w którym nie wiąże Cię z nami umowa.

Kiedy możemy zmienić regulamin

1. Możemy zmienić regulamin, gdy:
   a. zmienią się albo pojawią się nowe przepisy prawa, które:
      - regulują działalność instytucji bankowych lub finansowych,
      - wpłyną na nasze wzajemne prawa i obowiązki.

ⓘ Regulamin zmienimy wyłącznie w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne do dostosowania jego treści do obowiązujących przepisów prawa;

   b. Narodowy Bank Polski, Komisja Nadzoru Finansowego, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub inne organy administracji publicznej wydadzą decyzje, rekomendacje, zalecenia lub dobre praktyki, które określają zasady, na jakich zgodnie z umową świadczymy usługi lub zasady, na jakich klienci korzystają z tych usług. Regulamin zmienimy wyłącznie w takim zakresie, w jakim będą miały one wpływ na jego treść;
   c. pojawi się orzeczenie sądowe, które wpłynie na nasze wzajemne prawa i obowiązki, a zmiana Regulaminu będzie niezbędna, do wykonania treści takiego orzeczenia;
   d. musimy poprawić omyłki pisarskie lub rachunkowe, dokonać zmian stylistycznych i uproszczeń językowych, aby regulamin był jednoznaczny. Poprawki te nie zwiększą Twoich obowiązków wobec nas, nie zmniejszą również Twoich uprawnień;
   e. rozszerzamy, zmieniamy lub ograniczamy funkcjonalność naszych usług, zmieniamy zasady, na jakich korzystasz z naszych usług, wprowadzamy nowe usługi, zmieniamy nazwy naszych usług, rezygnujemy z wykonywania niektórych czynności, które są przedmiotem naszych usług zgodnie z umową. Nie wprowadzimy takiej zmiany wobec usług, które są głównym przedmiotem naszych świadczeń;
   f. wprowadzone zostaną zmiany technologiczne, które wpływają na nasze usługi lub zasady, na jakich korzystasz z tych usług na podstawie zawartej z nami umowy. Może to wynikać z:
      - udoskonalenia naszych systemów informatycznych spowodowanych rozwojem technologicznym,
      - zmian dostawców oprogramowania, które skutkują zmianą funkcjonalności naszego systemu informatycznego,

- obligatoryjnych zmian wprowadzonych przez organizacje zrzeszające wydawców kart płatniczych w odniesieniu do wydawców kart oraz właścicieli bankomatów lub wpłatomatów,
- obligatoryjnych zmian wprowadzonych dla nas jako uczestnika międzybankowych systemów rozliczeniowych.

ⓘ Nie wprowadzimy takiej zmiany wobec usług, które są głównym przedmiotem naszych świadczeń.

2. Nie zmienimy warunków, na które umówiliśmy się z Tobą indywidualnie.

Rozwiązanie umowy

Co musisz wiedzieć o rozwiązaniu i wygaśnięciu umowy oraz zamknięciu konta

1. Umowa przestaje obowiązywać w dniu, w którym:
   a. wygasa;
   b. zostaje rozwiązana.
2. Umowa wygasa:
   a. w dniu, w którym upływa **okres umowny**;
   b. dzień przed wejściem w życie zmian w regulacjach, jeśli złożysz wobec nich sprzeciw;
   c. w dniu odnowienia lokaty automatycznie odnawialnej prowadzonej dla jednej osoby (Ciebie) – jeśli wskutek tego odnowienia okres trwania lokaty przekroczy 10 lat, a Ty nie złożysz osobnej dyspozycji jej odnowienia. Dotyczy to lokat otwartych od 1 lipca 2016 r.
3. Umowa rozwiązuje się:
   a. z upływem okresu wypowiedzenia, który wskazujemy w Tabeli 5a i 5b;

Tabela 5a Konto osobiste i konto oszczędnościowe

powód zakończenia umowy	termin zakończenia umowy (upływu okresu wypowiedzenia)
Ty wypowiadasz	28 dni od dnia wypowiedzenia
my wypowiadamy	62 dni od dnia wypowiedzenia
Ty wypowiadasz, ponieważ zmieniamy regulacje	dzień, który wskazujesz (musi się on mieścić w okresie od doręczenia informacji o zmianach do dnia ich wejścia w życie)

Tabela 5b Terminowa lokata oszczędnościowa

powód zakończenia umowy	termin zakończenia umowy (upływu okresu wypowiedzenia)
zrywasz (likwidujesz) lokatę	natychmiast
my wypowiadamy	14 dni od dnia wypowiedzenia

b. w dniu śmierci jedynego posiadacza konta;
c. z upływem 10 lat od dnia wydania przez Ciebie ostatniej dyspozycji do konta, a jeśli umowa przewiduje prowadzenie więcej niż jednego konta – do któregokolwiek z tych kont;
d. w dniu, który z Tobą uzgodnimy i wskażemy w porozumieniu stron;
e. w dniu, w którym otrzymamy wiarygodną informację o jednoczesnej śmierci wszystkich posiadaczy konta wspólnego;
f. we wskazanym przez Ciebie dniu, w którym zamkniemy konto na podstawie Twojego upoważnienia do przeniesienia rachunku płatniczego.
g. ze skutkiem natychmiastowym, jeśli wypowiemy umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia. Możemy to zrobić tylko z powodów, które wskazujemy w pkt 4 litery g, h i k tego rozdziału.

4. Umowę ramową możemy wypowiedzieć z ważnych powodów, czyli gdy:
a. nie będzie obrotów na koncie przez kolejne 3 miesiące. Nie bierzemy przy tym pod uwagę naliczania odsetek oraz opłat i prowizji;
b. naruszysz postanowienia umowne (np. będziemy mieli uzasadnione podejrzenie, że konto wykorzystywano do rozliczeń z tytułu działalności gospodarczej);
c. nie opłacisz w całości przez 3 kolejne miesiące należnych nam opłat i prowizji;
d. powstanie niedozwolone zadłużenie na koncie;
e. przestaniemy prowadzić konta danego rodzaju;
f. nie będziemy mogli wykonywać umowy, bo zmieniło się prawo;
g. nie będziemy mogli wykonywać obowiązków, które wynikają z Ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;
h. będziemy mieli uzasadnione podejrzenie, że konto wykorzystano do celów niezgodnych z przepisami prawa;
i. utracisz pełną zdolność do czynności prawnych;
j. nie będzie przez 1 rok środków na rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym „Konto oszczędnościowe” lub na koncie oszczędnościowym otwartym do 7 lipca 2013 r.;

   k. znajdziesz się na Liście ostrzeżeń publicznych Komisji Nadzoru Finansowego prowadzonej na podstawie art. 6b ust. 1 Ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym lub na liście ostrzeżeń publicznych organu nadzoru finansowego innego państwa;
   l. prowadzisz działalność w obszarze uznanym za obszar nieakceptowalnego ryzyka prania pieniędzy i finansowania terroryzmu. Lista nieakceptowalnych zakresów działalności jest na www.santander.pl/przydatne-informacje/przeciwdzialanie-praniu-pieniedzy.
   m. zostaną na Ciebie nałożone sankcje, w tym również te ustanowione przez Organizację Narodów Zjednoczonych, Unię Europejską, Polskę, Wielką Brytanię, Stany Zjednoczone, a także w przypadku powiązania z krajem lub terytorium, które wskazujemy w naszej polityce sankcyjnej. Listę krajów i terytoriów objętych naszą polityką znajdziesz na stronie www.santander.pl/przydatne-informacje/przeciwdzialanie-praniu-pieniedzy.
5. Możemy wypowiedzieć umowę terminowej lokaty oszczędnościowej, umowę ramową terminowej lokaty oszczędnościowej, z możliwością wpłat lub wypłat w trakcie jej trwania. Możemy to zrobić z powodów, które wymieniamy w pkt 4 litery e, f, g, h, i, k i m tego rozdziału. Jeśli wypowiadamy umowę lokaty z powodów, które wymieniamy w pkt 4 litery e, f, i, odsetki naliczamy za cały okres umowny.
6. Zamkniemy konto:
   a. w dniu rozwiązania umowy;
   b. z chwilą wypłaty pieniędzy z konta osobie, która ma do nich tytuł prawny – gdy rozwiązujemy umowę z powodu śmierci posiadacza albo upływu czasu wskazanego przez Prawo bankowe (art. 59a);
   c. w dniu wygaśnięcia umowy;
   d. w dniu, w którym odstąpisz od umowy zgodnie z przepisami prawa.
7. Pieniądze, które pozostaną na koncie w momencie jego zamknięcia, możemy przelać na konto, które nam wskażesz przed zamknięciem konta. Nie może to być konto w banku zagranicznym. Jeśli zamykasz konto na infolinii, dyspozycję złożysz po potwierdzeniu tożsamości kodem autoryzacyjnym, który wyślemy Ci pod wcześniej uzgodniony z Tobą numer telefonu komórkowego.
8. Jeśli nie zadysponujesz pieniędzmi pozostałymi na zamykanym koncie, przeksięgujemy je na nieoprocentowany rachunek techniczny. W placówce możesz je wypłacić lub wskazać konto, na które je przekażemy. Jeśli transakcja wymaga przewalutowania zastosujemy kursy tak jak opisaliśmy w rozdziale Jak przyjmujemy i wykonujemy transakcje płatnicze pkt 16.
9. Jeśli zawrzesz z nami umowę na odległość, masz prawo od niej odstąpić. Możesz odstąpić od umowy o konto, składając nam pisemne oświadczenie w ciągu 14 dni od dnia jej wejścia w życie. Umowę zawartą na odległość zaczniemy wykonywać od chwili potwierdzenia otwarcia konta. Za czynności, które wykonaliśmy przed złożeniem odstąpienia pobierzemy opłaty zgodnie z taryfą.

Jak wypłacamy koszty pogrzebu i środki należne spadkobiercom

1. Zwrócimy koszty Twojego pogrzebu osobie, która je opłaciła, jeśli przedstawi odpowiednie rachunki. Zakres zwrotu określa Prawo bankowe.
2. Kwoty pozostałe na koncie po wypłacie dyspozycji na wypadek śmierci i kosztów pogrzebu wypłacimy Twoim spadkobiercom. Potrzebne nam będą do tego:
   a. akt zgonu;
   b. prawomocne postanowienie sądu o stwierdzeniu nabycia praw do spadku albo zarejestrowany akt poświadczenia dziedziczenia, albo europejskie poświadczenie spadkowe, albo inny zagraniczny dokument potwierdzający nabycie spadku. Jeśli dokumenty są w języku obcym, wymagamy:
      - ich tłumaczenia wykonanego przez tłumacza przysięgłego,
      - potwierdzenia, że dokumenty spadkowe wydała uprawniona osoba (apostille, legalizacja albo uwierzytelnienie dokumentów);
   c. jeśli spadkobierców jest więcej – prawomocne postanowienie sądu o dziale spadku lub umowa o dział spadku, którą spadkobiercy zawarli między sobą. Jeżeli nie zrobili tego w placówce, własnoręczność podpisów na dokumencie działu musi poświadczyć notariusz, polska placówka dyplomatyczna, albo inna instytucja, która ma takie uprawnienia ustawowe w danym państwie.

Reklamacje

Jak obsługujemy reklamacje

1. Reklamację możesz złożyć:
   a. elektronicznie – napisz do nas w Santander online, jeśli korzystasz z tych usług;
   b. telefonicznie – zadzwoń na infolinię lub do naszej placówki;
   c. osobiście – przyjdź do naszej placówki;
   d. pisemnie – napisz do nas na adres banku lub naszej placówki;
   e. na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-10627-95023-GADAI-17.

ⓘ Adresy oraz numery telefonów znajdziesz na www.santander.pl i w naszych placówkach.

2. Gdy składasz reklamację, możesz wybrać sposób, w jaki na nią odpowiemy: elektronicznie (jeśli korzystasz z Santander online) albo listem.
3. Na Twoją reklamację odpowiemy:
   a. do 15 dni roboczych od dnia, w którym ją otrzymamy – gdy dotyczy ona usług płatniczych (np. transakcji, konta). W szczególnie skomplikowanych przypadkach odpowiemy do 35 dni roboczych. Uprzedzimy Cię o tym. Podamy uzasadnienie opóźnienia, okoliczności wymagające dodatkowego ustalenia oraz przybliżony termin odpowiedzi;

   b. do 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym ją otrzymamy – gdy dotyczy pozostałych spraw. W szczególnie skomplikowanych przypadkach odpowiemy do 60 dni kalendarzowych. Uprzedzimy Cię o tym. Podamy uzasadnienie opóźnienia, okoliczności wymagające dodatkowego ustalenia oraz przybliżony termin odpowiedzi.

4. Możesz wnieść skargę na nasze działania lub działania placówek partnerskich do Komisji Nadzoru Finansowego. Uprawnienie takie przysługuje również osobom fizycznym, którym odmówiono świadczenia usług płatniczych, oraz organizacjom konsumenckim.
5. Możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta.
6. Jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzą na reklamację, możesz się od niej odwołać – złóż do nas ponownie reklamację.
7. Jeśli nie uwzględnimy Twojej reklamacji, możesz zwrócić się o rozstrzygnięcie sporu w trybie pozasądowym do:
   a. Arbitra Bankowego. Możesz to zrobić tylko wtedy, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 zł;
   b. Rzecznika Finansowego.

   Arbiter Bankowy działa przy Związku Banków Polskich. Więcej informacji znajdziesz na stronie: www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy.
   Rzecznik Finansowy działa na podstawie Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. Więcej informacji znajdziesz na stronie: www.rf.gov.pl

8. Szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji udostępniamy na www.santander.pl oraz w naszych placówkach.

Dodatkowe informacje

Inne postanowienia

1. W okresie obowiązywania umowy ramowej możesz otrzymać postanowienia tej umowy lub inne informacje wymagane Ustawą o usługach płatniczych. Możemy Ci je przekazać w postaci papierowej lub – za Twoją zgodą – elektronicznie: do skrzynki pocztowej (EKK) lub na Twój e-mail. Publicznie dostępne informacje znajdziesz również na www.santander.pl.
2. Zależnie od tego, jak się z Tobą komunikujemy, musisz mieć dostęp do odpowiednich narzędzi. Opisujemy je w Tabeli 6.

Tabela 6

sposób komunikacji	wymagania
strona www	komputer osobisty lub inne urządzenie z dostępem do internetu i z oprogramowaniem, które pozwala przeglądać strony www oraz odczytywać pliki PDF
poczta elektroniczna	komputer osobisty lub inne urządzenie z dostępem do internetu i z oprogramowaniem, które pozwala obsługiwać pocztę elektroniczną, przeglądać strony www oraz odczytywać pliki PDF
skrzynka odbiorcza	musisz mieć usługi Santander online
skrzynka pocztowa (EKK)	musisz mieć podpisane „Porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu pomiędzy klientem a bankiem”
SMS-y	telefon komórkowy lub inne urządzenie, które obsługuje SMS-y

3. Na podstawie przepisów prawa lub naszych uzasadnionych interesów możemy nagrywać rozmowy telefoniczne, audio lub wideo, które z Tobą prowadzimy. Nagrania te są poufne.
4. Umowę zawieramy i wykonujemy zgodnie z prawem polskim.
5. Jeśli jesteś naszym dłużnikiem (mamy wierzytelność pieniężną wobec Ciebie), zastrzegamy, że możemy pobrać należność ze środków znajdujących się na Twoim koncie przez potrącenie. Zrobimy to tylko wówczas, gdy powstaną przesłanki do potrącenia określone w Kodeksie cywilnym bądź w Prawie bankowym.
6. Środki zgromadzone na kontach, które dla Ciebie prowadzimy, są wolne od zajęcia w toku sądowego i administracyjnego postępowania egzekucyjnego do wysokości i na zasadach, które określają odrębne przepisy.
7. Spory związane z wykonywaniem łączącej nas umowy rozstrzygać będą sądy wskazane przez powszechnie obowiązujące prawo.
8. Zakres usług placówek partnerskich określa Regulamin placówki partnerskiej.
9. Jesteśmy spółką publiczną, dlatego publikujemy kwartalne sprawozdania finansowe. Są one dostępne na stronie www.santander.pl/relacje-inwestorskie/sprawozdanie-finansowe i za pośrednictwem KNF.
10. Sposób w jaki zapewniamy dostępność opisaliśmy w dokumencie Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami. Od 28.06.2025 r. znajdziesz go na naszej stronie www.santander.pl/obb.

Pierwszeństwo dokumentów umowy ramowej zawartej w ramach działalności przejętej przez Santander Bank Polska S.A. 9.11.2018 r.

Dokumenty tworzące **dokumentację umowy ramowej zawartej w ramach działalności przejętej przez Santander Bank Polska S.A. 9.11.2018 r.** uznajemy za wzajemnie objaśniające i uzupełniające się. Jeśli pojawią się rozbieżności (sprzeczności) między tymi dokumentami, pierwszeństwo ich stosowania określa następujący porządek:

1. postanowienia **umowy ramowej zawartej w ramach działalności przejętej przez Santander Bank Polska S.A. 9.11.2018 r.**;
2. potwierdzenie otwarcia rachunku – nasze oświadczenie o otwarciu rachunku skierowane do Ciebie na podstawie umowy ramowej zawartej w ramach działalności przejętej przez Santander Bank Polska S.A. 9.11.2018 r. i Twojego wniosku o otwarcie rachunku;
3. Regulamin;
4. Taryfa;
5. inne dokumenty składające się na dokumentację umowy ramowej zawartej w ramach działalności przejętej przez Santander Bank Polska S.A. 9.11.2018 r.

Pełnomocnictwa udzielone do 9.11.2018 r. w związku z umową ramową zawartą w ramach działalności przejętej przez Santander Bank Polska S.A. 9.11.2018 r.

1. Pełnomocnictwo udzielone w związku z **umową ramową zawartą w ramach działalności przejętej przez Santander Bank Polska S.A. 9.11.2018 r.** – o ile jego treść nie wskazuje wyraźnie inaczej – uprawnia pełnomocnika do samodzielnego reprezentowania Ciebie w związku z umową ramową zawartą w ramach działalności przejętej przez Santander Bank Polska S.A. 9.11.2018 r. Pełnomocnictwo to obejmuje sprawy związane z prowadzeniem rachunków lub inny wybrany zakres umowy ramowej. Pełnomocnik taki może:
   a. dokonywać czynności prawnych i faktycznych w Twoim imieniu (również jeśli drugą stroną albo reprezentantem drugiej strony jest pełnomocnik),
   b. odbierać powiadomienia, wyciągi z rachunku i zestawienia opłat,
   c. składać skargi i uczestniczyć w postępowaniu wywołanym skargą,
   d. wypowiadać umowy pojedynczych rachunków prowadzonych na podstawie umowy ramowej zawartej w ramach działalności przejętej przez Santander Bank Polska S.A. 9.11.2018 r.
2. Jeśli treść pełnomocnictwa, o którym mowa w pkt 1, nie stwierdza wyraźnie inaczej, pełnomocnictwo nie upoważnia do wypowiedzenia umowy ramowej zawartej w ramach działalności przejętej przez Santander Bank Polska S.A. 9.11.2018 r., ani do odwoływania pełnomocnictw udzielonych innym pełnomocnikom.

Słowniczek

Pojęcia, które są z wykazu usług reprezentatywnych zaznaczaliśmy pogrubieniem i umieściliśmy w nawiasie w kolumnie „Wyjaśnienie”.

pojęcie	wyjaśnienie
bank, Santander, my	Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, **dostawca usług płatniczych**
certyfikat rezydencji	zaświadczenie o miejscu Twojego zamieszkania dla celów podatkowych; wydaje je właściwy organ administracji podatkowej państwa, w którym mieszkasz
data waluty	moment, od którego lub do którego naliczamy odsetki od pieniędzy, którymi – odpowiednio – obciążyliśmy lub uznaliśmy rachunek płatniczy
dokument	każdy dokument potrzebny do otwarcia, prowadzenia lub zamknięcia konta, spisany: • w języku polskim albo • w języku obcym wraz z dołączoną wersją w języku polskim, którą sporządził tłumacz przysięgły na Twój koszt
dokumentacja umowy ramowej zawartej w ramach działalności przejętej przez nas 9.11.2018 r.	• wszystkie dokumenty wymienione w rozdziale Pierwszeństwo dokumentów umowy ramowej zawartej w ramach działalności przejętej przez Santander Bank Polska S.A. 9.11.2018 r. tego regulaminu • wszelkie dokumenty sporządzone i podpisane przez obie strony po zawarciu umowy ramowej zawartej w ramach działalności przejętej przez nas 9.11.2018 r. na podstawie lub w wykonaniu umowy ramowej zawartej w ramach działalności przejętej przez nas 9.11.2018 r.
dostawca usług płatniczych, dostawca	my albo inny podmiot, który świadczy usługi płatnicze; jakie to są usługi, określa art. 3 Ustawy
dostawca odbiorcy	dostawca, który świadczy usługi płatnicze na rzecz odbiorcy
dostawca płatnika	dostawca, który świadczy usługi płatnicze na rzecz płatnika

pojęcie	wyjaśnienie
dostępne środki	pieniądze na koncie powiększone o niewykorzystany kredyt w rachunku płatniczym – jeśli go przyznaliśmy – i pomniejszone o blokadę środków na tym koncie. Przykład Masz 1000 zł na koncie (saldo) i niewykorzystany kredyt w rachunku płatniczym: 2000 zł. Płacisz kartą 500 zł za zakupy. Transakcja nie jest jeszcze rozliczona, ale zablokowaliśmy pieniądze na zapłatę za zakupy. Dostępne środki wynoszą 2500 zł (1000 zł + 2000 zł - 500 zł = 2500 zł)
dyspozycja	oświadczenie, które składasz nam Ty lub osoba, która może Cię reprezentować. Jest nim między innymi zlecenie płatnicze związane z kontem, które dla Ciebie prowadzimy
dzień wolny	dzień ustawowo wolny od pracy oraz sobota
dzień roboczy	dzień, który nie jest sobotą ani dniem ustawowo wolnym od pracy
IBAN	międzynarodowy standard numeracji kont bankowych
infolinia	1. Nasza jednostka, której konsultanci udzielą Ci pomocy merytorycznej i technicznej oraz przyjmą do realizacji wybrane dyspozycje: a. przez telefon (w tym **usługa bankowości telefonicznej**) przez całą dobę (numer telefonu: 1 9999, jeśli dzwonisz z Polski, i + 48 61 81 19999, jeśli dzwonisz z zagranicy), b. podczas połączenia przez internet (w tym **usługa bankowości elektronicznej**) w godzinach wskazanych na www.santander.pl. 2. Sposób kontaktu z infolinią oraz wykaz realizowanych dyspozycji określiliśmy na www.santander.pl Rejestrujemy wszystkie rozmowy na infolinii. Opłata za połączenie z infolinią jest zgodna z taryfą danego operatora.
kapitalizacja	dodanie odsetek do pieniędzy na koncie
Karta Identyfikacyjna	dokument, w którym zapisujemy dane Twoje, pełnomocnika lub przedstawiciela ustawowego; zawiera też wzór podpisu danej osoby
karta debetowa	karta płatnicza w rozumieniu Ustawy, którą wydajemy do konta

pojęcie	wyjaśnienie
kod autoryzacyjny	jednorazowy kod uwierzytelniający, który otrzymujesz na uzgodniony z Tobą numer telefonu komórkowego, służący do identyfikacji na infolinii (**powiadomienie SMS**)
konto, rachunek	rachunek bankowy, który prowadzimy na zasadach opisanych w tym regulaminie. Może być nim również rachunek płatniczy, lokata
konto osobiste	rachunek płatniczy o charakterze oszczędnościowo-rozliczeniowym, który prowadzimy; nie może służyć do rozliczeń związanych z działalnością gospodarczą; nie jest kontem oszczędnościowym
konto oszczędnościowe	rachunek płatniczy o charakterze oszczędnościowo-rozliczeniowym, który prowadzimy; nie może służyć do rozliczeń związanych z działalnością gospodarczą; w nazwie ma słowa „konto oszczędnościowe” lub „konto systematyczne”
kurs średni banku	średni kurs walutowy dla poszczególnych walut dostępny dla nas na rynku międzybankowym; stanowi podstawę do ustalenia kursów kupna i sprzedaży dewiz; publikujemy go w naszej tabeli kursowej
kurs walutowy	kurs, który udostępniamy w naszej tabeli kursowej
minimalna kwota	najniższa kwota, której wymagamy do otwarcia konta osobistego albo oszczędnościowego lub otwarcia i prowadzenia terminowych lokat oszczędnościowych
mobilna autoryzacja	narzędzie autoryzacji dostępne w aplikacji Santander mobile, które służy do identyfikacji Ciebie w usługach Santander online oraz na infolinii.
nierezydent	osoba fizyczna, która ma miejsce zamieszkania za granicą
NRB	krajowy standard numeracji kont bankowych. Określają go odrębne przepisy. Składa się z dwudziestu sześciu cyfr, z których: 1. dwie pierwsze cyfry to liczba kontrolna, wyliczana przez bank, który prowadzi rachunek bankowy, 2. osiem kolejnych cyfr to numer rozliczeniowy, 3. szesnaście ostatnich cyfr to numer porządkowy rachunku bankowego, nadawany przez bank, który prowadzi ten rachunek

pojęcie	wyjaśnienie
odbiorca	osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna, która nie ma osobowości prawnej, a której ustawa przyznaje zdolność prawną. Odbiera ona pieniądze, które są przedmiotem transakcji
okres naliczania odsetek	okres, za który naliczamy odsetki od pieniędzy na koncie
okres umowny	okres, na który zawieramy umowę
opcja kosztowa BEN	opcja kosztowa stosowana w zleceniach płatniczych. Oznacza, że odbiorca ponosi opłaty i prowizje nasze oraz innych dostawców, którzy biorą udział w realizacji zlecenia płatniczego
opcja kosztowa OUR	opcja kosztowa stosowana w zleceniach płatniczych. Oznacza, że płatnik ponosi opłaty i prowizje nasze oraz innych dostawców, którzy biorą udział w realizacji zlecenia płatniczego
opcja kosztowa SHA	opcja kosztowa stosowana w zleceniach płatniczych. Oznacza, że płatnik ponosi opłaty i prowizje dostawcy płatnika, a odbiorca – opłaty i prowizje innych dostawców, którzy biorą udział w realizacji zlecenia płatniczego
państwa członkowskie	państwa Europejskiego Obszaru Gospodarczego, tj. państwa Unii Europejskiej oraz Islandia, Liechtenstein i Norwegia.
placówka banku, nasza placówka	nasz oddział, placówka partnerska lub nasza inna jednostka organizacyjna, w której obsługujemy klientów
placówka partnerska	nasza placówka agencyjna oznaczona jako „Placówka Partnerska Santander Bank Polska”
płatnik	osoba, która składa zlecenie płatnicze

pojęcie	wyjaśnienie
płatność UUP	transakcja płatnicza, która podlega przepisom Ustawy. Płatnością UUP jest transakcja płatnicza związana z rachunkiem płatniczym. Wykonujemy następujące płatności UUP: 1. w walucie państwa członkowskiego jeśli dostawca płatnika i dostawca odbiorcy są w państwie członkowskim, 2. w walucie, państw innych niż państwa członkowskie, jeśli: a. dostawca płatnika i dostawca odbiorcy są w państwie członkowskim b. transakcja lub jej część wykonywana w państwie członkowskim 3. w każdej walucie, jeśli: a. tylko jeden dostawca (płatnika albo odbiorcy) jest w państwie członkowskim b. część transakcji wykonywana w państwie członkowskim
posiadacz, Ty, klient indywidualny	osoba fizyczna (konsument), dla której prowadzimy konto
powiadomienia	oświadczenia woli lub wiedzy: wszelkie oświadczenia, wezwania i zawiadomienia stron na podstawie umowy, w tym wyciągi i zestawienia opłat
polecenie przelewu	usługa płatnicza, która polega na uznaniu rachunku płatniczego odbiorcy; polecenie przelewu jest wykonywane z rachunku płatniczego płatnika przez dostawcę płatnika, który prowadzi rachunek płatniczy płatnika; zleca je płatnik Poleceniem przelewu nie są: 1. polecenie przelewu wewnętrznego; 2. polecenie przelewu SEPA; 3. polecenia przelewu w walucie obcej (**polecenie przelewu**)
polecenie przelewu SEPA przelew SEPA	usługa inicjowana przez płatnika, która polega na przekazaniu środków pieniężnych w euro z rachunku płatniczego płatnika na rachunek płatniczy odbiorcy, jeżeli co najmniej jeden z dostawców wykonuje działalność w kraju Jednolitego Obszaru Płatności w Euro (SEPA) (**polecenie przelewu SEPA**)

pojęcie	wyjaśnienie
polecenie przelewu wewnętrznego, przelew wewnętrzny	usługa inicjowana przez płatnika, która polega na przekazaniu środków pieniężnych między rachunkami płatniczymi prowadzonymi przez tego samego dostawcę (**polecenie przelewu wewnętrznego**)
polecenie przelewu w walucie obcej, przelew w walucie obcej	usługa inicjowana przez płatnika, która polega na przekazaniu środków z krajowego rachunku płatniczego płatnika u dostawcy na krajowy rachunek płatniczy odbiorcy u dostawcy w walucie innej niż złoty oraz euro. (**polecenie przelewu w walucie obcej**)
polecenie zapłaty	usługa płatnicza, która polega na obciążeniu określoną kwotą rachunku płatniczego płatnika na skutek transakcji płatniczej zainicjowanej przez odbiorcę na podstawie zgody płatnika; zgodę płatnik udziela odbiorcy, dostawcy odbiorcy lub dostawcy płatnika (**polecenie zapłaty**)
Prawo bankowe	Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe
procentowy spread walutowy	**spread walutowy** podzielony przez **kurs średni banku**, wyrażony w punktach procentowych
prowadzenie rachunku płatniczego	usługa, która polega na prowadzeniu rachunku płatniczego; umożliwia przechowywanie środków pieniężnych, wykonywanie transakcji płatniczych; obejmuje otwarcie i zamknięcie rachunku płatniczego (**prowadzenie rachunku płatniczego**)
rachunek płatniczy	rachunek prowadzony na podstawie umowy ramowej przeznaczony do wykonywania transakcji płatniczych
regulamin	ten Regulamin kont dla klientów indywidualnych oraz załączniki, które określają szczegółowe warunki prowadzenia danego typu konta lub świadczenia określonej usługi
rezydent	osoba fizyczna, która ma miejsce zamieszkania w Polsce

pojęcie	wyjaśnienie
skrzynka odbiorcza, poczta	Twoja poczta w usługach Santander online, która umożliwia – w zakresie i na zasadach opisanych w „Regulaminie usług Santander online dla klientów indywidualnych”: 1. wysyłanie przez nas Tobie wiadomości i składanie przez nas oświadczeń, 2. przesyłanie przez Ciebie do nas korespondencji oraz składanie przez Ciebie oświadczeń woli.
skrzynka pocztowa (EKK)	Twoja skrzynka w Elektronicznym kanale kontaktu, która jest trwałym nośnikiem informacji w rozumieniu przepisów prawa
smsKod	ciąg cyfr z SMS-a, który wysłaliśmy pod uzgodniony z Tobą numer telefonu komórkowego (**powiadamianie SMS**)
sporządzenie zestawienia transakcji płatniczych	polega na tym, że dostawca, który prowadzi rachunek płatniczy, przygotowuje papierowe albo elektroniczne zestawienie transakcji wykonanych w ramach rachunku płatniczego w danym okresie – historia obrotów na koncie; usługę inicjuje płatnik (**sporządzenie zestawienia transakcji płatniczych**)
spread walutowy	różnica pomiędzy kursem sprzedaży a kursem kupna dewiz; ogłaszamy go w tabeli kursowe
status podatkowy	status, który informuje o rezydencji podatkowej, czyli o miejscu zamieszkania i kraju, w którym podatnik płaci podatki.
tabela kursowa	aktualna tabela, która zawiera między innymi kursy kupna i sprzedaży dewiz; ogłaszamy ją w każdy dzień roboczy przynajmniej raz dziennie; kursy te wyznaczamy na podstawie kursu średniego banku; kurs kupna dewiz wyrażony jest wzorem [kurs średni banku x (1 – **procentowy spread walutowy** / 2)]; kurs sprzedaży dewiz wyrażony jest wzorem: [kurs średni banku x (1 + procentowy spread walutowy / 2)]
taryfa	Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polska S.A. za czynności bankowe dla klientów indywidualnych; zwana inaczej Tabelą opłat i prowizji
transakcja płatnicza, transakcja	wpłata, wypłata gotówki lub bezgotówkowe przekazanie pieniędzy; inicjuje je płatnik lub odbiorca

pojęcie	wyjaśnienie
trwały nośnik	nośnik, dzięki któremu przechowasz informacje, które do Ciebie wysyłamy. Dzięki niemu masz możliwość: 1. dostępu do tych informacji przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji oraz 2. odtwarzania przechowywanych informacji w niezmienionej postaci
umowa	umowa o prowadzenie każdego rodzaju konta oraz regulamin i taryfa
umowa ramowa	umowa rachunku oszczędnościowego, umowa rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, umowa rachunku powierniczego oraz umowa terminowej lokaty oszczędnościowej, o ile umożliwia wpłaty lub wypłaty w trakcie jej trwania
umowa ramowa zawarta w ramach działalności przejętej przez nas 9.11.2018 r.	umowa zawierana do 9.11.2018 r. o prowadzenie kont oraz świadczenie usług płatniczych dla posiadacza przez bank, zawarta między bankiem a posiadaczem; określa ona warunki i zasady prowadzenia przez nas na rzecz posiadacza rachunków, świadczenia przez nas usług płatniczych, do której zastosowanie ma ten regulamin
Ustawa o usługach płatniczych	Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych
usługa bankowości elektronicznej	usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez internet, która umożliwia sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji wykonanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku (**usługa bankowości elektronicznej**)
usługa bankowości telefonicznej	usługa, która polega na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy; umożliwia między innymi sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku; wskazujemy je na stronie (**usługa bankowości telefonicznej**)

pojęcie	wyjaśnienie
usługi Santander online	1. Zdalny dostęp do naszych usług bankowych, na które składają się: a. usługa bankowości elektronicznej, b. usługi bankowości internetowej niepowiązane z rachunkiem płatniczym. (**usługa bankowości elektronicznej**) 2. W skład usług Santander online wchodzą usługi: a. Santander internet, b. Santander mobile.
waluta obca	pieniądze, które nie są w Polsce prawnym środkiem płatniczym
wpłata gotówki	usługa, która polega na wpłacie gotówki na rachunek płatniczy w placówce dostawcy lub za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wpłatę (na przykład wpłatomatu) (**wpłata gotówki**)
wskaźnik referencyjny	stopa procentowa ogólnie dostępna w publicznych źródłach, którą wskazujemy w umowie jako bazową stopę procentową
wypłata gotówki	usługa, która polega na wypłacie gotówki z rachunku płatniczego w placówce dostawcy lub za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę (na przykład bankomatu) (**wypłata gotówki**)
zlecenie płatnicze	oświadczenie płatnika lub odbiorcy skierowane do jego dostawcy, które zawiera polecenie wykonania transakcji płatniczej
zlecenie stałe	usługa inicjowana przez płatnika, która polega na cyklicznym przekazywaniu pieniędzy w określonej wysokości z rachunku płatniczego płatnika na rachunek płatniczy odbiorcy (**zlecenie stałe**)

Masz pytania?

Zadzwoń pod 1 9999, z zagranicy +48 61 81 1 9999. Opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora.

Napisz do nas: kontakt@santander.pl

Arkusz informacyjny dla deponentów

Przekazywany zgodnie z wymogiem ustawy BFG

Depozyty w Santander Bank Polska S.A. są gwarantowane przez:	Bankowy Fundusz Gwarancyjny[1)]
Zakres ochrony:	równowartość w złotych 100 000 euro w odniesieniu do każdego deponenta w jednym podmiocie objętym systemem gwarantowania.[2)] Santander Bank Polska S.A. korzysta z następujących znaków towarowych: Santander Bank Polska, Placówka partnerska Santander Bank Polska S.A.
Jeżeli deponent posiada więcej depozytów w tym samym podmiocie objętym systemem gwarantowania:	wszystkie depozyty w tym samym podmiocie objętym systemem gwarantowania są sumowane, a suma podlega limitowi równowartości w złotych 100 000 euro [3)]
Jeżeli deponent posiada wspólny rachunek z inną osobą / innymi osobami:	limit równowartości w złotych 100 000 euro ma zastosowanie do każdego z deponentów oddzielnie[4)]
Okres wypłaty w przypadku niewypłacalności podmiotu objętego systemem gwarantowania:	7 dni roboczych[5)]
Waluta wypłaty:	Złoty
Kontakt:	Bankowy Fundusz Gwarancyjny, ul. ks. Ignacego Jana Skorupki 4, 00-546 Warszawa Telefon: 22 58 30 700, 22 58 30 701 Faks: 22 58 30 589 E-mail: kancelaria@bfg.pl
Informacje dodatkowe:	https://www.bfg.pl/
Potwierdzenie otrzymania przez deponenta[6]:	

Informacje dodatkowe:

[1)] System odpowiedzialny za ochronę depozytu.

Bankowy Fundusz Gwarancyjny jest odpowiedzialny za ochronę depozytów.

[2) 3)] Ogólny zakres ochrony.

Jeżeli depozyt nie jest dostępny, gdyż podmiot objęty systemem gwarantowania nie jest w stanie wypełnić swoich zobowiązań finansowych, wypłaty na rzecz deponentów dokonuje Bankowy Fundusz Gwarancyjny. Kwota wypłaty wynosi maksymalnie równowartość w złotych 100 000 euro w odniesieniu do każdego deponenta w jednym podmiocie objętym systemem gwarantowania. Oznacza to, że w celu określenia kwoty objętej gwarancją sumowane są wszystkie depozyty ulokowane w tym samym podmiocie objętym systemem gwarantowania. Przykładowo, jeżeli deponent posiada równowartość w złotych 90 000 euro na rachunku oszczędnościowym i równowartość w złotych 20 000 euro na rachunku bieżącym w tym samym podmiocie objętym systemem gwarantowania, wypłacona zostanie jedynie kwota równowartości w złotych 100 000 euro.

Metoda ta jest również stosowana w przypadku, gdy podmiot objęty systemem gwarantowania prowadzi działalność pod różnymi znakami towarowymi. Santander Bank Polska S.A. działa również pod nazwą Santander Bank Polska oraz Placówka partnerska Santander Bank Polska S.A. Oznacza to, że suma wszystkich depozytów ulokowanych pod jednym lub wieloma z tych znaków towarowych jest gwarantowana łącznie do wysokości równowartości w złotych 100 000 euro. Do obliczenia równowartości euro w złotych przyjmuje się kurs średni ogłaszany przez Narodowy Bank Polski w dniu spełnienia warunku gwarancji, w rozumieniu art. 2 pkt 10 ustawy z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji (Dz. U. poz. 996), wobec danego podmiotu objętego systemem gwarantowania depozytów.

[4)] Limit ochrony wspólnych rachunków.

W przypadku wspólnych rachunków limit równowartości w złotych 100 000 euro stosuje się do każdego z deponentów. Jednakże depozyty na rachunku, do którego dwie lub więcej osób jest uprawnionych jako członkowie spółki osobowej, stowarzyszenia lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, są do celów obliczenia górnego limitu równowartości w złotych 100 000 euro sumowane i traktowane jako depozyt jednego deponenta.

W przypadku gdy środki lub należności deponenta będącego osobą fizyczną pochodzą z:

1) odpłatnego zbycia:

a) nieruchomości zabudowanej budynkiem mieszkalnym jednorodzinnym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (Dz. U. z 2016 r. poz. 290, z późn. zm.), jej części lub udziału w takiej nieruchomości,

b) prawa użytkowania wieczystego gruntu zabudowanego budynkiem mieszkalnym jednorodzinnym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane lub udziału w takim prawie,

c) samodzielnego lokalu mieszkalnego w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 czerwca 1994 r. o własności lokali (Dz. U. z 2015 r. poz. 1892) stanowiącego odrębną nieruchomość lub udziału w takim lokalu, gruntu lub udziału w gruncie albo prawa użytkowania wieczystego gruntu lub udziału w takim prawie, związanych z tym lokalem,

d) spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu o przeznaczeniu mieszkalnym lub udziału w takim prawie

– jeżeli zbycie to nie nastąpiło w ramach wykonywanej działalności gospodarczej,

2) wykonania na rzecz deponenta umownego lub sądowego podziału majątku po ustaniu małżeńskiej wspólności majątkowej,

3) nabycia przez deponenta spadku, wykonania na jego rzecz zapisu lub otrzymania przez niego zachowku,

4) wypłaty sumy ubezpieczenia z tytułu umowy ubezpieczenia na życie w związku ze śmiercią osoby ubezpieczonej lub dożyciem przez nią oznaczonego wieku,

5) wypłaty sumy ubezpieczenia z tytułu umowy ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków w związku z uszkodzeniem ciała, rozstrojem zdrowia lub śmiercią osoby ubezpieczonej wskutek nieszczęśliwego wypadku,

6) wypłaty odprawy pieniężnej na warunkach i w wysokości określonych w przepisach odrębnych,

7) wypłaty odprawy emerytalnej lub rentowej, o której mowa w art. 92^1 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. - Kodeks pracy (Dz. U. z 2014 r. poz. 1502, z późn. zm.) lub odrębnych przepisach, na warunkach i w wysokości określonych w tych przepisach

– są one objęte ochroną gwarancyjną, w terminie 3 miesięcy od dnia wpływu środków na rachunek lub powstania należności, do wysokości stanowiącej różnicę pomiędzy dwukrotnością limitu równowartości w złotych 100 000 euro a sumą pozostałych środków i należności deponenta, nie wyższą jednak niż limit równowartości w złotych 100 000 euro. Po tym terminie środki i należności deponenta są objęte obowiązkowym systemem gwarantowania depozytów na zasadach ogólnych, tj. do wysokości równowartości w złotych 100 000 euro.

W przypadku gdy środki pochodzą z wypłaty odszkodowania za szkodę wyrządzoną przestępstwem lub zadośćuczynienia za doznaną krzywdę, odszkodowania lub zadośćuczynienia, o którym mowa w art. 552 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego (Dz. U. poz. 555, z późn. zm.), są one objęte ochroną gwarancyjną, w terminie 3 miesięcy od dnia wpływu środków na rachunek lub powstania należności – w całości. Po tym terminie te środki i należności są objęte obowiązkowym

systemem gwarantowania depozytów na zasadach ogólnych, tj. do wysokości równowartości w złotych 100 000 euro.

Dalsze informacje można uzyskać na następującej stronie internetowej: https://www.bfg.pl.

[5)] Wypłata.

Podmiotem odpowiedzialnym za wypłatę środków gwarantowanych jest Bankowy Fundusz Gwarancyjny (ul. ks. Ignacego Jana Skorupki 4, 00-546 Warszawa, tel. 22 58 30 700 lub 22 58 30 701, faks: 22 58 30 589, e-mail: kancelaria@bfg.pl, strona internetowa: https://www.bfg.pl.)

Wypłata następuje (w kwocie równowartości w złotych do 100 000 euro) najpóźniej w terminie 7 dni roboczych od dnia spełnienia warunku gwarancji, o którym mowa w art. 2 pkt 10 ustawy z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji, wobec danego podmiotu objętego systemem gwarantowania depozytów.

W przypadkach określonych w art. 36 ustawy z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji termin 7-dniowy może zostać wydłużony.

Jeżeli wypłata środków gwarantowanych nie nastąpiła w tych terminach, należy skontaktować się z Bankowym Funduszem Gwarancyjnym, ponieważ termin wnoszenia roszczeń o ich wypłatę może ulec przedawnieniu. Dalsze informacje można uzyskać na następującej stronie internetowej: https://www.bfg.pl.

[6)] w przypadku gdy deponent korzysta z bankowości internetowej, udostępnienie arkusza informacyjnego oraz potwierdzenie jego otrzymania może nastąpić środkami komunikacji elektronicznej.

Inne istotne informacje.

Zasadniczo depozyty wszystkich klientów indywidualnych i przedsiębiorstw są chronione przez systemy gwarancji depozytów. Informacje o wyjątkach obowiązujących w odniesieniu do określonych depozytów zamieszczone są na stronie internetowej właściwego systemu gwarancji depozytów. Na odpowiednie zapytanie również podmiot objęty systemem gwarantowania udziela informacji o tym, czy określone produkty są objęte ochroną, bądź nie są objęte ochroną. Jeżeli depozyty są gwarantowane, podmiot objęty systemem gwarantowania potwierdza to także na wyciągu z rachunku.

Masz pytania?

Zadzwoń pod 1 9999, z zagranicy +48 61 81 1 9999. Opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora.

Napisz do nas: kontakt@santander.pl